

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI
Programa de Pós-Graduação em Ciências Humanas

Jullyele Hubner Costa

**A BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS JK DA UFVJM NA PERSPECTIVA DOS
USUÁRIOS**

Diamantina

2020

Jullyele Hubner Costa

**A BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS JK DA UFVJM NA PERSPECTIVA DOS
USUÁRIOS**

Dissertação apresentada ao programa de Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Ciências Humanas, da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Professor Dr. Heron Laiber Bonadiman

Diamantina

2020

Elaborado com os dados fornecidos pela autora.

C837b Costa, Jullyele Hubner.

A Biblioteca Central do Campus JK da UFVJM na perspectiva dos usuários / Jullyele Hubner Costa, 2020.

108 p.: il.

Orientador: Heron Laiber Bonadiman

Dissertação (Mestrado – Pós-Graduação em Ciências Humanas)
- Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri,
Diamantina, 2020.

1. Estudo de usuários. 2. Biblioteca universitária. 3. Estudantes universitários. I. Bonadiman, Heron Laiber. II. Título. III. Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.

CDD 025.58

JULLYELE HUBNER COSTA

**A BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS JK NA PERSPECTIVA DOS
USUÁRIOS**

Dissertação
apresentada ao
MESTRADO EM
CIÊNCIAS
HUMANAS, nível de
MESTRADO como
parte dos requisitos
para obtenção do
título de MESTRE EM
CIÊNCIAS
HUMANAS

Orientador (a): Prof.
Dr. Heron Laiber
Bonadiman

Data da aprovação : 16/06/2020

Prof. Dr. HERON LAIBER BONADIMAN - UFVJM
Prof. Dra. NÁDIA MARIA JORGE MEDEIROS SILVA - UFVJM
Prof. Dr. AMANDA VALIENGO - UFSJ



Documento assinado eletronicamente por **Heron Laiber Bonadiman, Servidor**, em 16/06/2020, às 16:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Nádia Maria Jorge Medeiros Silva, Servidor**, em 16/06/2020, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Amanda Valiengo, Usuário Externo**, em 16/06/2020, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0112545** e o código CRC **C1C4BFAD**.

Referência: Processo nº 23086.006760/2020-85

SEI nº 0112545

*Dedico este trabalho à minha família
e aos estudantes da UFVJM.*

AGRADECIMENTOS

A jornada para concluir um trabalho como este envolve dedicação de tempo, energia, sonhos, entusiasmo e também muita angústia e outras crises pessoais. Este é um caminho que se percorre sozinha, ainda que se tenha companhia. Essa experiência acrescenta muito aprendizado e por isso, agradeço a Deus por minha vida e por me conceder oportunidades contínuas de desenvolvimento, por me guiar, colocar em meu caminho pessoas que auxiliassem:

Ao Prof. Dr. Heron Laiber Bonadiman, que aceitou ser meu orientador nessa difícil trajetória. Obrigada pela confiança, atenção, pelo apoio e pelos apontamentos.

À equipe de bibliotecários e funcionários da Biblioteca Etelvina Lima pelo trabalho desenvolvido e pela ajuda, em especial à bibliotecária Maianna G. de Paula.

Aos discentes que aceitaram participar da pesquisa, que trouxeram importantes considerações e que representam aqueles são a razão de existir da biblioteca universitária.

Aos colegas Victor M. Santos Câmara e Alexandre da Matta pelas contribuições para a realização do estudo.

Ao Marcos G. Faria, por todo o apoio, que me foram tão importantes no final dessa jornada.

À minha família agradeço pelo apoio e compreensão. A minha mãe Eulália e ao meu pai Júlio por construírem a base pela qual eu me desenvolvi.

À Profa. Dra. Amanda Valiengo e à Profa. Dra. Nádia Maria J. M. Silva, pelas importantes contribuições para o desenvolvimento desse trabalho.

Aos colegas da BC/Campus JK, pela aprendizagem adquirida.

O amor desenvolve características pessoais, distinguindo e particularizando a criatura. Ao proporcionar-lhe vontade própria e independência, enseja que ela expanda horizontes e dissolva as barreiras onde o padrão e a generalização erguem paredes. (HAMMED, 2003, p. 181).

RESUMO

A biblioteca universitária visa atender às necessidades informacionais de seu público de usuários, sobretudo os estudantes universitários. Na busca por melhor compreensão dos usuários da Biblioteca Central (BC) do Campus Juscelino Kubitschek (JK) foi desenvolvido este trabalho, cujo principal objetivo foi refletir sobre alternativas para melhor utilização da Biblioteca Central do Campus JK pelos usuários. Desse modo, a pesquisa coletou apontamentos para compreender a utilização da BC, considerando-se os recursos por ela disponibilizados. A pesquisa realizada foi classificada como exploratória e descritiva, na qual a Biblioteca Central foi colocada sob análise. Foi realizado um grupo focal que contou com a participação de seis discentes de diferentes cursos de graduação, no qual os dados foram categorizados e analisados qualitativamente. Foi realizado um breve histórico das bibliotecas dos campi de Diamantina, da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). A BC foi caracterizada por meio da descrição de sua estrutura, seu espaço físico, quantidade de obras, empréstimos, ambientes de estudo, entre outros recursos materiais e serviços. Os participantes consideraram como fatores positivos na BC, a variedade do acervo, os ambientes de estudo diversificados, a disponibilização de computadores para pesquisas e a equipe de profissionais. Os principais pontos negativos relatados pelos participantes foram a carência de isolamento acústico e redução do horário de funcionamento. A pesquisa evidenciou o desconhecimento de alguns serviços. Os participantes sugeriram alternativas para melhorias do ambiente de estudo e de utilização dos serviços, como melhor divulgação do acervo virtual, das Visitas Guiadas, ampliação do horário de funcionamento, adequação acústica e do acervo.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Biblioteca universitária. Estudantes universitários.

ABSTRACT

The university library aims to comply with the informational needs of its users, especially university students. In search for better insights about the usage of the Central Library (CL) of Campus Juscelino Kubitschek (JK) this research was conducted, in which the main objective was to analyze alternatives for better usage of the Central Library of Campus JK by its public. Thus, the research collected remarks to understand the use of the CL, considering the resources it makes available. The research carried out was classified as exploratory and descriptive, in which the Central Library was placed under analysis. A focus group was carried out with the participation of six students from different undergraduate courses, in which the data were categorized and analyzed qualitatively. A brief history of the libraries of Diamantina campuses, at the Federal University of the Valleys of Jequitinhonha and Mucuri (UFVJM) was elaborated. The CL was characterized a description of its structure, physical space, number of titles, borrows, study environments, among other physical resources and services. The participants considered as positive factors of the CL, the variety of the collection, the diverse study environments, the availability of computers for research and the support team of professionals. The main negative points reported by the participants were the lack of sound insulation and reduced opening hours. The research revealed that there is unawareness about some services. Participants suggested alternatives to improve the study environment and usage of services, such as better advertisement of the virtual collection, Guided Visits, extension of opening hours, adaptation of the acoustics and the collection.

Keywords: User study. University library. University students.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Foto da placa de inauguração da Biblioteca do Campus I.	48
Figura 2 - Fotos da Biblioteca do Campus I.	51
Figura 3 – Mapa da UFVJM.	52
Figura 4 – Foto da fachada da Biblioteca Central do Campus JK.	53
Gráfico 1 – Empréstimos X tempo.	54
Figura 5 – Planta do 1º andar da Biblioteca Central.	56
Figura 6 – Fotos dos cantinhos de leitura.	58
Figura 7 – Planta do 2º andar da Biblioteca Central.	59
Figura 8 – Planta do 3º andar da Biblioteca Central.	60
Figura 9: Imagem obtida do terceiro andar da BC.	61

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
ALA - American Library Association
BC – Biblioteca Central
BCT – Bacharelado em Ciência e Tecnologia
CDD – Classificação Decimal de Dewey
CDU – Classificação Decimal Universal
CONSEPE – Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
FAFEID – Faculdades Federais Integradas de Diamantina
FAFEOD – Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina
FAOD – Faculdade de Odontologia de Diamantina
IBICT – Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia
IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
NACI – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão
NBR – Normas Brasileiras
OMS – Organização Mundial da Saúde
PNAES – Programa Nacional de Assistência Estudantil
PNAD Contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua
RUSA - Reference and User Services Association
PPCs - Projetos Pedagógicos dos Cursos
REUNI – Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SISBI – Sistema de Bibliotecas
UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais
UFVJM – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	19
1.1 Objetivos.....	20
1.1.1 Objetivo geral.....	20
1.1.2 Objetivos específicos	20
1.2 Justificativa	20
 2 AS BIBLIOTECAS	 25
2.1 As bibliotecas no Brasil.....	27
2.2 Tipos e conceitos de bibliotecas e unidades de informação	28
2.3 Funções exercidas em uma biblioteca.....	30
 3 SOCIEDADE E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	 33
3.1 Cultura e sociedade	33
3.2 Usuário.....	35
3.2.1 Usuários e o contexto digital.....	36
3.2.2 Usuários e o contexto universitário.....	39
3.2.3 Estudantes universitários de camada popular.....	39
 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	 43
4.1 A Biblioteca Central Campus JK e seus usuários	43
4.2 Metodologia de análise de dados	44
4.3 Percalços no desenvolvimento da pesquisa	45
 5 BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS JK DA UFVJM	 47
5.1 Breve histórico	47
5.2 Biblioteca Central do Campus JK	51
 6 A BIBLIOTECA CENTRAL NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS	 63
6.1 Frequência na Biblioteca Central	63
6.2 Acolhimento	63
6.3 A utilização do espaço físico da BC.....	65
6.4 Potenciais usuários	67

6.5 A motivação para a busca da informação.....	70
6.6 Uso das obras da biblioteca	72
6.6.1 Biblioteca digital	72
6.6.2 Livros físicos X livros virtuais	73
6.7 Acesso à internet e computadores.....	74
6.8 Conhecimento dos serviços da biblioteca.....	75
6.9 Sugestões de aperfeiçoamento.....	75
6.10 Pandemia.....	76
7 CONCLUSÃO	79
REFERÊNCIAS	83
ANEXO I.....	89
ANEXO II	91

1 INTRODUÇÃO

O ensino universitário trilha por caminhos desafiadores nos quais é importante apostar em uma interconexão entre os diversos atores sociais, como estudantes, professores, bibliotecários, gestores e demais profissionais, com vista a encontrar alternativas para o desenvolvimento da aptidão informacional.

Com o *boom* informacional vivido nas últimas décadas os indivíduos muitas vezes se perdem no caminho da busca da informação desejada sem saber quais caminhos seguir para encontrar uma forma confiável de recuperar a informação que necessitam. Ao mesmo tempo em que a disponibilidade da informação aumenta, o acesso ao saber pode ficar comprometido. Tal fato imprime novos desafios para bibliotecas e espaços de disponibilização e construção de saberes.

A Biblioteca Central (BC) do Campus Juscelino Kubitschek (JK) possui atualmente um acervo físico e virtual que compreende todas as áreas de conhecimento dos cursos da UFVJM e variedade de serviços disponíveis aos seus usuários, conforme se constata na página do Sistema de Bibliotecas (Sisbi)¹. Tais serviços visam apoiar os indivíduos na busca da informação e orientar a execução de trabalhos científicos, como a Visita Guiada, onde são realizadas as orientações sobre o funcionamento da BC e dos serviços disponíveis.

Ao longo da minha jornada profissional, percebo que boa parte dos usuários não conhecem muitos dos serviços que são disponibilizados pela BC. O presente estudo visa compreender melhor o público da Biblioteca Central (BC) da UFVJM, para entender sua relação para com a biblioteca, enquanto instituição de apoio à educação superior, para buscar meios de atrair o público e para que sejam estudadas maneiras de socializar o conhecimento.

O Campus JK da UFVJM possui uma biblioteca robusta, na área central do campus, com espaço físico amplo, computadores para consulta ao acervo e elaboração de trabalhos científicos, no entanto possui algumas limitações, tais como a quantidade de funcionários insuficiente e escassez de recursos para proporcionar melhorias, para o público diversificado ao qual a biblioteca atende, como a aquisição de novas obras para adequação e atualização do acervo.

Mediante essas colocações, tem-se o seguinte questionamento: ***Quais as alternativas a serem apontadas para que os usuários utilizem melhor os serviços***

¹ Página do Sisbi: <http://www.ufvjm.edu.br/biblioteca>.

disponibilizados pela Biblioteca Central do Campus JK, como forma de auxílio para o acesso e uso da informação?

Desta maneira este trabalho pretende lançar luz sobre um terreno ainda não percorrido, sobre o estudo de usuários da BC/Campus JK, havendo então a possibilidade de contribuir com a literatura científica das Ciências Humanas e Ciências Sociais Aplicadas.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Refletir sobre alternativas para melhor utilização da Biblioteca Central do Campus JK pelos usuários.

1.1.2 Objetivos específicos

- ✓ Apresentar um breve histórico das bibliotecas dos campi da UFVJM localizados em Diamantina.
- ✓ Descrever a estrutura e o funcionamento da Biblioteca Central do Campus JK da UFVJM.
- ✓ Avaliar a utilização da biblioteca pelos usuários.
- ✓ Compreender a relação entre os usuários e a biblioteca.
- ✓ Tecer sugestões para os gestores da biblioteca.

1.2 Justificativa

A educação brasileira vem passando por grande evolução de acesso proporcionado pela expansão universitária, por meio do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI). O programa foi instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007 (BRASIL, 2007). Podemos verificar um grande aumento no número de vagas oferecidas aos estudantes de graduação assim como o desenvolvimento de programas de mestrado e doutorado no Brasil. Para possibilitar a implementação desses projetos foram algumas instituições foram criadas, enquanto outras foram ampliadas.

Conforme dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), no Censo da Educação Superior de 2018, foram efetuadas um total de 8.450.755 matrículas nas 2.537 instituições de ensino superior. Nos quatro campi

UFVJM em 2018 foram ofertadas um total de 2620 vagas, de acordo com o Relatório de Gestão (2018). No Campus de Diamantina foram ofertadas 1580.

A UFVJM teve início com a Faculdade de Odontologia de Diamantina (FAOD) em 1953, e foi federalizada em 1960, transformando-se em Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina (FAFEOD). Décadas depois passou a atender seis novos cursos, se transformando em Faculdade de Ciências da Saúde e Faculdade de Ciências Agrárias, transformando-se em Faculdades Federais Integradas de Diamantina, em 2002. Posteriormente se transformou em UFVJM no ano de 2005, com campi nos municípios de Diamantina e Teófilo Otoni, de acordo com Fernandes e Conceição (2005), o que possibilitou ampliação de oferta de cursos.

As bibliotecas que atendem aos campi acompanharam o desenvolvimento da própria universidade. Na cidade de Diamantina, tínhamos uma biblioteca no Campus I e outra no Campus JK. No ano de 2014 a UFVJM se expandiu formando dois novos campi em Janaúba e Unaí. Cada um destes novos campi, assim como o Campus Mucuri, possuem uma biblioteca para atender ao público acadêmico.

No início do ano de 2020 foi determinado o fechamento da Biblioteca do Campus I, o que implicou em uma grande perda para a comunidade da UFVJM e para a comunidade em geral, que a utilizava com muita frequência, por ter ambientes de estudo diversificados, computadores, wi-fi e localização de mais fácil acesso no centro de Diamantina. O acervo dessa biblioteca era composto principalmente de obras da Odontologia e de obras gerais da área da saúde.

No Campus de Diamantina são ofertados 27 cursos de graduação, além dos cursos a distância e das pós-graduações, conforme as informações contidas no site da UFVJM². Frente a essa realidade de uma universidade que cresceu muito nos últimos anos e que busca consolidação surgem demandas internas relacionadas à estrutura técnica e administrativa.

Uma das principais necessidades da academia é ensinar o sujeito a lidar com a informação, que é essencial para que desta seja gerado o conhecimento. Esta é, então, uma maneira de transformação da sociedade através do desenvolvimento social, econômico, científico e tecnológico (GOMES, 2016).

A minha chegada na UFVJM foi no ano de 2013, quando muitas transformações ainda estavam acontecendo. O desenvolvimento da Biblioteca do Campus JK proporcionou maior oferta de serviços, melhor disponibilidade de títulos e exemplares. Além disso, a

² Site da UFVJM: <http://www.ufvjm.edu.br>.

mudança para o novo prédio viabilizou melhor espaço para a alocação do acervo, computadores para a utilização dos usuários e variados ambientes de estudo.

Os usuários de uma biblioteca universitária são os estudantes, professores, técnicos administrativos e terceirizados. Embora os usuários compreendam várias categorias, o presente estudo teve foco nos estudantes, por serem o público de maior número nas bibliotecas e por serem a razão principal da existência de uma universidade.

Percebo, em meu cotidiano laboral, que muitos usuários desconhecem alguns dos serviços oferecidos. Alguns estudantes, inclusive, desconheciam a própria infraestrutura da BC e seu acervo físico e digital. Com o intuito de compreender como os serviços da biblioteca e sua estrutura poderiam ser mais conhecidos, foi então elaborado e executado o presente estudo com foco nos usuários.

Para que propostas de melhorias sejam formuladas, no âmbito da biblioteca, é preciso levar em conta os indivíduos, os meios, os instrumentos e os recursos, para que o acesso à informação seja de fato viável. Enquanto parte de uma instituição jovem, a BC/Campus JK da UFVJM pode se beneficiar do conhecimento acerca dos seus usuários, colocando-os no foco do estudo sobre sua utilização.

Após a realização de pesquisas em bases de dados científicas, que serão detalhadas no capítulo de procedimentos metodológicos, foi constatado que até o presente, não há na literatura estudos de usuários voltados para o público da Biblioteca Central do Campus JK.

Esta dissertação foi estruturada da seguinte maneira: no segundo capítulo será explicado o conceito de biblioteca, teremos uma breve história das bibliotecas da origem até os dias atuais. Para melhor esclarecer sobre o papel das bibliotecas serão trazidas as tipologias, bem como o público que visam atender. Serão especificadas neste capítulo as principais funções desempenhadas nessas unidades de informação.

No terceiro capítulo há uma reflexão sobre a sociedade e os usuários, o contexto cultural e seus impactos na relação dos indivíduos com a informação. Será explicado sobre o estudo de usuários, sua importância, a interação com os meios digitais, bem como as mudanças e diversidades de contexto oriundas das transformações decorrentes da democratização do acesso às universidades.

No capítulo quarto, será exposto o desenho metodológico, será caracterizada a natureza da pesquisa, a coleta de dados, as dificuldades de execução e a análise dos dados.

Em seguida, no quinto capítulo, será realizada a caracterização da Biblioteca Central do Campus JK. Serão mencionados os serviços oferecidos aos usuários, os materiais disponíveis para utilização. Serão descritos o funcionamento, o acervo físico e virtual.

No capítulo sexto, serão apresentados os dados resultantes do grupo focal. Os dados da pesquisa serão analisados qualitativamente para buscarmos compreender melhor a visão dos usuários sobre a biblioteca e a avaliação de utilização do espaço e dos serviços.

Por fim, no capítulo conclusivo, o sétimo capítulo, serão apresentados os comentários finais, com apontamentos para compreensão do funcionamento da biblioteca central na percepção dos usuários.

2 AS BIBLIOTECAS

Os registros do conhecimento evoluíram das pinturas rupestres ao texto virtual. Os suportes utilizados para registrar o conhecimento foram bastante variados e permitiram o acúmulo de informação. Neste capítulo buscaremos compreender melhor as organizações conhecidas como a *casa do saber*, que resguardam esses registros. A partir de um breve histórico e definição do conceito de biblioteca serão abordadas as tipologias e funções das bibliotecas.

Em Nipur, na Babilônia os arqueólogos descobriram um templo com placas de argila, onde o conhecimento era registrado em escrita cuneiforme. Outra grande descoberta foi em Nínive, na Assíria, onde no palácio do rei Assurbanipal que viveu no século VII a.C., foram localizadas cerca de 22 mil placas de argila. De acordo com Milanesi (1994, p. 17) “o conjunto dessas placas pode ser entendido como uma biblioteca”.

Na Antiguidade, conforme Milanesi (2002), o suporte mais utilizado para a escrita foi o papiro, que embora fosse um material frágil, era leve e flexível. Os egípcios utilizavam e repassavam em grande quantidade o papiro para os gregos e romanos. Dessa planta eram fabricados faixas de aproximadamente um palmo por 8 metros, que formavam rolos chamados de *volumen*. O suporte que passou a ser utilizado após o papiro foi o pergaminho, cujo material era pele de carneiro e outros animais.

A Biblioteca de Alexandria foi a mais famosa da antiguidade. Chamada de casa dos sábios, de acordo com Souza (2005), chegou a reunir 700 mil rolos de pergaminho, mas não resistiu aos saques de conquistadores, ao desgaste natural e aos incêndios. Os suportes utilizados na antiguidade eram extremamente frágeis, se desgastavam com facilidade. Para que as informações registradas não se perdessem como tempo eram realizadas cópias.

Com o crescimento do comércio os suportes para a escrita passaram a ser cada vez mais solicitados, contudo esses materiais tinham valor muito elevado. Por sua vez, o suporte mais utilizado ainda hoje foi desenvolvido provavelmente no século II pelos chineses: o papel (MILANESI, 2002). Somente a partir do século XIII o papel passou a ser produzido na Europa.

O custo menor e maior facilidade de obtenção tornaram possível que o papel fosse amplamente utilizado. As transformações de formato do material que hoje conhecemos como livro passou por longo percurso de aprimoramento, entre o final do século I ou início do século II surgiu o códice, que era similar ao livro como conhecemos hoje. Segundo Bezerra (2006, p. 386), “o códice consistia na encadernação de folhas dobradas ao meio e costuradas uma sobreposta à outra”.

Embora os custos de geração de um documento fossem sempre muito expressivos, a produção foi aumentando em larga escala. As bibliotecas surgiram da necessidade de agrupar conhecimento registrado em diferentes sociedades. A palavra biblioteca vem do grego *bibliothéke* e do latim *biblioteca*, derivada dos radicais gregos *biblio* e *teca* que significam livro e coleção ou depósito (CUNHA, 1997).

Das coleções da antiguidade quase tudo se perdeu e os poucos manuscritos que restaram são cópias realizadas séculos após o original, de acordo com Milanesi (1994). Durante a idade média, os cristãos foram os principais contribuintes da preservação do conhecimento, através de monges que empregavam seu tempo em cópias de textos que julgavam mais importantes e que normalmente eram religiosos, porém vários textos profanos foram copiados nos mosteiros.

Em 1452, Guttenberg inventou a prensa, que juntamente com a fabricação do papel foi a maior revolução da história da cultura (SOUZA, 2005). O conhecimento passou então a ser registrado mecanicamente, facilitando sua divulgação e tornando seu acesso mais democrático (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

As bibliotecas não tinham caráter público. As coleções particulares eram formadas e mantidas por reis e cidadãos. O acervo do Estado e da Igreja era vasto, porém se manteve restrito até o século XVII, quando foi criada a primeira fundação de bibliotecas públicas. Foram abertas as portas desses grandes centros de conhecimento para que a maioria pudesse acessá-los, e não só os nobres, conforme Le Goff:

São os membros destes estratos, ou os seus porta-voz, e especialmente, os sábios, os escritores, os eruditos e os artistas, que não conseguiram ainda frequentar os poderosos ou os ricos, que começam a exercer pressão para ter livre acesso aos diversos semióforos de que necessitam para exercer as suas atividades profissionais: aos livros e aos manuscritos, às fontes históricas, aos objectos. É à sua demanda que respondem os particulares e os detentores do poder que, a partir do início do século XVII, empreendem primeiro a fundação de bibliotecas públicas e depois também de museus; ainda que alguns deles fossem também movidos por preocupações religiosas (LE GOFF, 1984, p. 82).

Durante o início da Revolução Industrial, a biblioteca além de disponibilizar um acervo para o público passou também a estar disponível enquanto um serviço público, desenvolvendo uma característica educativa, conforme explica Milanesi (1994). Mais adiante, os indivíduos de países que possuíam um sistema educacional forte, começaram a sentir

necessidade de acessar a informação e esta passou a ser valorizada enquanto elemento capaz de promover desenvolvimento econômico.

Os suportes de armazenamento da informação continuaram evoluindo e passaram para o meio eletrônico, como disquetes, CD-ROM, DVD-ROM, e-books, audiobooks e o formato *online*. Atualmente a internet e o formato digital possibilitaram o acesso a registros em qualquer lugar do mundo.

2.1 As bibliotecas no Brasil

As primeiras bibliotecas criadas no Brasil foram da Companhia de Jesus, fundadas pela ordem dos Jesuítas, e surgiram no contexto educativo que tinha como objetivo catequizar índios e colonos. A criação dos primeiros acervos ocorreu em Salvador, no Colégio da Bahia, no ano de 1549. Foram também formadas escolas e bibliotecas em São Paulo, Rio de Janeiro, Maranhão, Pernambuco, Pará (SILVA, 2008).

Com a expansão dos colégios as bibliotecas foram aumentando e melhorando. O acesso a esses lugares não era restrito a alunos e professores. Era permitido o acesso a outras pessoas, quando o pedido fosse justificado (MORAES *apud* ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

Contudo a Companhia de Jesus foi expulsa pelo Marques de Pombal, em 1759. Conforme Milanesi (1995), os bens da companhia foram confiscados, inclusive as bibliotecas que aqui ficaram com a saída dos padres:

Praticamente abandonados, esses primitivos acervos foram levados à hasta pública. Algumas coleções perderam-se pela falta de conservação. Outras, sem compradores, foram utilizadas para outros fins que não os da leitura. É significativo constatar que os livros não encontraram compradores. (MILANESI, 1995, p.27).

Com a saída da Companhia de Jesus outras ordens religiosas, como Franciscanos, Beneditinos e Carmelitas, assumiram a educação brasileira (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005). Os livros, que tinham função catequética para os Jesuítas, eram para o rei uma possibilidade de contestação às determinações, por isso as impressões eram proibidas na Colônia. Porém essa determinação não impediu a formação de algumas coleções particulares, de acordo com Milanesi (1995).

De acordo com os apontamentos de Milanesi (2002) e Araújo e Oliveira (2005), depois da invasão jesuítica, a maior transformação que a Colônia sofreu foi com a vinda da Corte Portuguesa, em 1808, quando as condições políticas, econômicas e sociais da Colônia

sofreram muitas transformações. Naquele momento chegaram arquivos manuscritos da Coroa e do Infantado e a Biblioteca Real da Ajuda, com uma coleção valiosa e diversificada, que aqui foi se desenvolvendo através de doações que ocorreram principalmente pelo depósito legal, por meio do qual a biblioteca recebia um exemplar de toda obra produzida nacionalmente. E mesmo após a volta da Corte para Portugal uma parte vasta do acervo foi aqui deixado. Com a Independência a biblioteca tornou-se subordinada a uma repartição pública e passou a se chamar Biblioteca Nacional.

O desenvolvimento do sistema educacional brasileiro e das Universidades Federais foram fatores que contribuíram para a expansão do conhecimento no Brasil, por meio de autores brasileiros e da compra de coleções estrangeiras para atender às organizações. No entanto ainda hoje o número de bibliotecas é insuficiente para atender à população. (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

As bibliotecas podem ter a coleção composta de diferentes tipos de documentos e suportes, tais como: livros, dissertações, teses, relatórios, DVDs, CDs, mapas, gravuras, e-books, audiobooks, etc. Seu intuito é propiciar a formação, consulta e recreação de um público em geral ou determinados grupos de usuários e são divididas de acordo com o fim a que se destinam.

2.2 Tipos e conceitos de bibliotecas e unidades de informação

Com o grande volume de informações que crescem rapidamente, as necessidades informacionais são variadas, explica Vieira (2014). Para atenderem a uma variedade de demandas, as bibliotecas recebem classificações distintas, conforme seu tipo e conceito, função e estrutura que, em alguns momentos, podem se sobrepor:

a) Biblioteca ambulante ou Carro-biblioteca ou Bibliobus: são itinerantes e estendem os serviços às áreas mais afastadas, que não possuem esse serviço. Tem o objetivo de incentivar a leitura, democratizar o acesso à informação, promover ações sociais e educativas. Constituem, ainda, serviços de extensão de biblioteca existentes. (DUARTE; LOURENÇO, 2012).

b) Biblioteca Escolar: situadas em ambiente escolar, tem a finalidade de facilitar o desenvolvimento dos processos de ensino-aprendizagem e práticas de leitura, atuando como agente pedagógico de apoio ao desenvolvimento do projeto curricular da escola (ROCA, 2012).

c) Biblioteca Especial: tem a finalidade de atender um tipo especial de usuários, são exemplos bibliotecas para deficientes visuais, pessoas privadas de liberdade e pacientes de hospital (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

d) Biblioteca Especializada: reúnem e organizam o conhecimento acerca de uma temática de determinado campo do conhecimento humano para atender às necessidades de uma instituição específica, como empresas, centros de pesquisa e organizações não governamentais (CARIBE, 2017).

e) Biblioteca Híbrida: são resultantes da integração entre acervo tradicional impresso e acervo digital. Este modelo atende a uma maior variedade de usuários e facilita o acesso à informação confiável (BREAKS, 2002). As Bibliotecas do Sisbi da UFVJM são consideradas híbridas, por possuírem acervo físico e virtual.

f) Biblioteca Infantil: tem o propósito de se dedicar a atividades de recreação, dramatização e exposição. Vieira (2014, p. 26) ressalta a importância dessa tipologia: aparentemente, a biblioteca infantil é a mais despretensiosa de todas as outras modalidades; porém, não se deve esquecer que nesse ambiente é que as crianças têm seu primeiro contato com os livros, que podem ser dos mais variados materiais e formatos e devem reforçar a recreação. O acervo deve ser bem selecionado de acordo com as idades, as linguagens e as informações pertinentes. Além das atividades normais nesse ambiente, abre-se um leque de possibilidades para se trabalhar com as crianças. Um exemplo de atividade desse tipo de biblioteca seria a organização de um clube da leitura com interpretação de textos por profissionais da hora do conto, o desenvolvimento de escolinhas de pintura, origami, exposições de autores infanto-juvenis, etc.

g) Biblioteca Nacional: tem o objetivo de preservar a memória nacional. No caso brasileiro, de acordo com sua apresentação “a Biblioteca Nacional (BN) é o órgão responsável pela política governamental de captação, guarda, preservação e difusão da produção intelectual do país”. (BIBLIOTECA NACIONAL, 2019).

h) Biblioteca Popular ou comunitária: é criada e mantida pela comunidade. Com a mesma finalidade da biblioteca pública, mas não é vinculada ao poder público. É mantida por associações de moradores, sindicatos, grupos estudantis e ONGs (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

i) Biblioteca Pública: Seu conceito é baseado na igualdade de acesso, sem qualquer distinção de público. Seu acervo não deve ter restrição de material, é gratuita e subsidiada pelo poder público (BIBLIOTECA NACIONAL, 2010, p. 18).

Dentre as missões da biblioteca pública o Manifesto IFLA/UNESCO (1994) expõe: o incentivo à leitura, o apoio à educação formal ou individual, a preservação e viabilização do acesso à herança e diversidade cultural.

j) Biblioteca Universitária: Seu objetivo é atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica, têm como público alvo os estudantes universitários. O acervo das bibliotecas universitárias é desenvolvido conforme a bibliografia indicada pelos professores nas áreas que lecionam. Além de livros é imprescindível a viabilização do acesso aos periódicos científicos e é desejável que possuam acervo virtual. As bibliotecas universitárias podem ser centralizadas, agrupando todo o acervo em um único espaço, sob apenas uma gestão, ou podem ser descentralizadas ou departamentais, com acervo em campus diferentes ou subdivididas por áreas em locais diferentes de um mesmo campus (VIEIRA, 2014).

k) Biblioteca Virtual: utiliza todo o aparato eletrônico para a seu acervo e para ser utilizada, conforme Vieira (2014, p. 20) “é aquela em que todo o acervo é formado exclusivamente por documentos eletrônicos (txt, pdf, e-Book, etc), e não possui localização física”. Um exemplo dessa tipologia é o Portal de Periódicos da Capes.

2.3 Funções exercidas em uma biblioteca

A biblioteca é uma unidade de informação por ser compreendida como um local que coleta, trata, organiza e disponibiliza a informação (BUCKLAND, 1991). De maneira geral, segundo Araújo e Oliveira (2005) as bibliotecas possuem três grandes funções: Função gerencial: administração e organização; organizadora: seleção, aquisição, catalogação, classificação e indexação; divulgadora: referência, empréstimos e serviços de disseminação.

As organizações são sistemas complexos e organizados que interagem com o meio em que está inserida, recebendo influências e influenciando este meio, necessitando serem administradas, de acordo com Chiavenato (2014). A função gerencial das bibliotecas deve ser centrada no usuário e “contempla a análise do ambiente (interno e externo) e a elaboração de estratégias de melhoria continua dos serviços prestados” (MORO; ESTABEL; BEHR; 2014, p. 59). A gestão da biblioteca deve contemplar as etapas de planejamento, execução, análise e melhorias na biblioteca.

A seleção e aquisição de materiais são atividades elaboradas de acordo uma política de gestão da biblioteca, “condicionadas à política organizacional: como natureza dos serviços prestados, orçamento e objetivos da unidade”, conforme Araújo e Oliveira (2005, p. 39). As

autoras explicam, ainda, que a catalogação pode ser entendida como o trabalho de descrever a estrutura dos objetos ou outros documentos presentes no acervo. Tais atividades resultam na criação de catálogos impressos ou virtuais.

A classificação é a atividade em que o conhecimento é organizado sistematicamente em classes, de acordo com o tema de determinada obra. Esta atividade é importante por proporcionar organização ao acervo e viabiliza a localização de um item com maior agilidade. As bibliotecas podem escolher o sistema de classificação que considerar melhor para a sua especificidade, contudo geralmente as bibliotecas universitárias utilizam a Classificação Decimal de Dewey (CDD) ou a Classificação Decimal Universal (CDU). Nessas obras o conhecimento é dividido em 10 grandes áreas, ocorre uma complementação com o código Cutter, que normalmente é referente ao autor da obra (MORO; ESTABEL; BEHR, 2014). A indexação ou atribuição dos descritores de assunto é uma atividade de suma importância para a recuperação da bibliografia de um tema de interesse do usuário, conforme Fujita, Lacruz e Díaz (2012).

O serviço de referência é realizado por bibliotecários, com o intuito de viabilizar a mediação da informação para atendimento das necessidades do público. De acordo com Accart (2012, p. 14), o serviço de referência possui o objetivo de “auxiliar e orientar o usuário na busca da informação pertinente”, isso ocorre mediante uma entrevista a fim de compreender as necessidades informacionais do usuário. Accart ainda divide os serviços de referência em presencial e virtual:

A expressão ‘serviço de referência presencial’ designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço à distância. O serviço de referência deve ser considerado um conjunto completo, pois apresenta algumas características que o diferenciam de outros serviços ou departamentos, como o empréstimo, o empréstimo entre bibliotecas, a catalogação ou a indexação, considerados como serviços internos. (ACCART, 2012, p. 13).

Ocupando uma posição de fácil localização pelo usuário, os serviços de referência são realizados por bibliotecários capacitados para tal função e dentre as funções executadas podemos citar: capacitação dos usuários na utilização de ferramentas e das técnicas de recuperação da informação; resposta a dúvidas; realização de pesquisas mediante demanda.

O serviço de referência virtual pode ser entendido como uma extensão do serviço de referência presencial, porém pode, em algumas instituições, ser um serviço separado. Com a rápida evolução das tecnologias a internet possibilita novas formas de atuação e interação entre indivíduos. O serviço de referência virtual contribui muito para auxiliar os usuários que

preferem um atendimento remoto ou os que não têm a possibilidade de procurar um atendimento presencial. A American Library Association (ALA), é referência de estudos voltados para o desenvolvimento de bibliotecas. Uma das subdivisões da ALA é a Reference and User Services Association (RUSA), que desenvolve atividades dedicadas à referência em geral, define o serviço de referência e exemplifica:

Virtual reference is reference service initiated electronically for which patrons employ technology to communicate with public services staff without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice-over-IP, co-browsing, e-mail, instant messaging, and text. (Reference and User Services Association, 2017, p. 2).³

No Brasil é possível verificar atendimentos comumente via e-mail, chat e mensagens em canais de mídias sociais das bibliotecas, como Facebook e Instagram.

O serviço de empréstimo, outra atividade de relevância nas bibliotecas, juntamente com o serviço de devolução, compõem o serviço de circulação e proporciona ao usuário a possibilidade de locar itens do acervo para consulta domiciliar. No tocante aos acervos digitais é viabilizado o acesso *online* aos e-books.

O serviço de disseminação seletiva da informação consiste na atividade de divulgação sobre tema determinado para usuários cadastrados no serviço. De maneira geral os recursos disponíveis para auxílio aos usuários são vários, colaborando para que seja possível o acesso à informação confiável. A internet possibilita novas formas de atuação de bibliotecários junto aos usuários, mas é imprescindível que se leve em consideração o contexto cultural e social dos sujeitos da sociedade da informação.

³ Tradução da autora: “Referência virtual é o serviço iniciado eletronicamente no qual os usuários empregam tecnologia para se comunicar com a equipe de serviços públicos sem estar fisicamente presente. Os canais de comunicação usados com frequência em referência virtual incluem bate-papo, videoconferência, VoIP, co-navegação, e-mail, mensagens instantâneas e texto”.

3 SOCIEDADE E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A sociedade pós-contemporânea passa por profundas e aceleradas transformações, ocasionadas, entre os vários fatores, pelos veículos de comunicação, pela internet e pela facilidade que os indivíduos possuem para transitar pelos variados países. Dessa forma, são intensificadas as trocas de informação no mundo globalizado.

Este capítulo pretende realizar uma reflexão acerca das transformações na cultura da sociedade pós-moderna e o impacto dessas mudanças na maneira como as pessoas se relacionam com a informação e as bibliotecas. O intuito é compreender a importância da cultura na formação dos hábitos dos usuários. São várias as categorias que compõem o público denominado usuários, porém este estudo será focado nos estudantes universitários, que são os usuários de maior número na biblioteca.

3.1 Cultura e sociedade

Estudiosos das ciências sociais buscam compreender as relações sociais e o processo cultural, assim é possível compreender como as sociedades se transformam e o impacto das trocas entre as diferentes culturas.

O processo cultural tem relação com a acumulação e com as trocas de conhecimento, pois, de acordo com Laraia (2009, p. 45), “o homem é o resultado do meio em que foi socializado”. Através dos estudos antropológicos sobre a cultura, Laraia (2009), discorre sobre a observação de diferentes comunidades no Brasil e em outras partes do mundo.

Laraia (2009), refutou o determinismo biológico, que atribui capacidades diferentes às “raças” de maneira que a cultura seria herdada hereditariamente. Outra teoria refutada foi o determinismo geográfico, que julga que as características do ambiente físico, onde se localiza um povo, condiciona a cultura.

De acordo com Laraia (2009), existe a evidência de que o que diferencia os homens não tem relação com as limitações de seu aparato biológico ou da geografia de seu meio, mas de um processo de endoculturação, no qual seus comportamentos são fruto de um aprendizado. Para este autor, o que diferencia o homem dos outros animais é a qualidade adquirida de romper com as suas limitações, por ser o único a possuir cultura. Conforme reafirma o autor:

O “anjo-caído” foi diferenciado dos demais animais por ter a seu dispor duas notáveis propriedades: a possibilidade de comunicação oral e a capacidade de fabricação de instrumentos, capazes de tornar mais eficiente o seu aparato biológico. Mas, estas duas

propriedades permitem uma afirmação mais ampla: o homem é o único ser possuidor de cultura. (LARAIA, 2009, p. 28).

As experiências vividas por um indivíduo são transmitidas aos demais, pelo processo cultural da comunicação e configura um perpétuo processo de acumulação. Laraia (2009, p. 52), explica que “a linguagem humana é um produto da cultura, mas não existe cultura se o homem não tivesse a possibilidade de desenvolver um sistema articulado de comunicação oral”. A cultura determina a moral, os valores e o comportamento social e pode ser identificada por características como o modo de agir, vestimentas, culinária e pela língua.

Para Hall (2011, p. 12), na visão sociológica, a identidade cultural é o elo entre o sujeito e a estrutura. Segundo esse autor, a identidade “estabiliza tanto os sujeitos quanto os mundos culturais que eles habitam, tornando ambos reciprocamente mais unificados e predizíveis”. De acordo com Hall (2011), nos tempos pré-modernos a sociedade se apoiava em tradições e estruturas estáveis e rígidas, onde o status, a classificação e a posição de um indivíduo comandava sua atuação em seu meio.

Na modernidade as estruturas, que antes eram sólidas, se dissolvem. As formas tradicionais são questionadas e as transformações sociais que antes ocorriam lentamente, estão cada vez mais aceleradas. Hall (2011, p. 15) afirma que “as sociedades modernas são, portanto, por definição, sociedades de mudança constante, rápida e permanente”.

Os termos empregados por Hall (2011) como “modernidade tardia” e “pós-modernidade” são tratados por Bauman (2013, p.16), como “modernidade líquida”, visto que é compreendida como uma passagem da modernidade da fase “sólida” para a fase “líquida”. De acordo com esse autor:

“Dissolver tudo o que é sólido” tem sido a característica inata e definidora da forma de vida moderna desde o princípio; mas hoje, ao contrário de ontem, as formas dissolvidas não devem ser substituídas (e não são) por outras formas sólidas – consideradas “aperfeiçoadas”, no sentido de serem até mais sólidas e “permanentes” que as anteriores, e portanto até mais resistentes à liquefação. No lugar de formas derretidas, e portanto inconstantes, surgem outras, não menos – se não mais – suscetíveis ao derretimento, e portanto também inconstantes. (BAUMAN, 2013, p. 16).

Essa também é a ideia compartilhada por Hall (2009, p. 48) quando explica as mudanças conceituais em que “o ‘sujeito’ do Iluminismo, visto como tendo uma identidade fixa e estável, foi descentrado, resultando nas identidades abertas, contraditórias, inacabadas, fragmentadas do sujeito pós-moderno”.

O processo de globalização proporciona o intercâmbio entre as diferentes culturas, contudo não há homogeneização nas identidades culturais. Nesse processo o global articula com o local, mas não substitui o local. Hall (2011, p. 63) exemplifica que “a Europa Ocidental não tem qualquer nação, que seja composta de apenas um único povo, uma única cultura ou etnia. As nações modernas são todas híbridas sociais”. As diferentes culturas nacionais se somam, formando uma nova identidade cultural.

Na sociedade pós-moderna, um dos principais catalizadores das transformações sociais são as tecnologias de comunicação que romperam os “muros” que dificultavam o acesso às informações e possibilitaram rápida e constante troca de informações entre indivíduos de diferentes partes do planeta. Os processos de busca e uso da informação são compreendidos como práticas informacionais.

Para que possamos compreender as práticas informacionais é necessário que se tenha clareza do contexto dos indivíduos, conforme Rocha e Gandra (2018). De acordo com as autoras:

Ao privilegiar a atividade humana, reconhecemos que a cultura é uma construção dos seres humanos e as práticas informacionais são, em essência, práticas coletivas, culturais. Portanto, acreditamos que, embora os atores não-humanos (tecnologias, estrutura e recursos, entre outros) sejam importantes e influenciam a construção do contexto, a centralidade está na interação entre os sujeitos (atores humanos). Mesmo que atores não-humanos atuem sobre a cultura, há sempre a intencionalidade humana por trás dessa ação. Então, o que torna tão complexo esse conceito é uma constante construção mútua (a dinamicidade) entre atores e contexto, ambos continuamente sendo modificados ou influenciados por todas as características, elementos ou aspectos inter-relacionados na realidade dos sujeitos. (ROCHA; GANDRA, 2018, p. 13).

Conforme foi explicado, compreender que os processos de informação e cultura estão relacionados é importante para compreendermos a relação entre sujeito e as práticas informacionais. As motivações que levam os indivíduos a se relacionarem com os recursos informacionais é motivada pelas trocas e influências da interação com o seu meio. Para isso é necessário que levemos em conta o seu contexto cultural.

3.2 Usuário

Houve, de acordo com González Teruel, citado por Gomes (2016), uma mudança nos estudos do público das bibliotecas universitárias, onde antes eram centrados nos sistemas de informação, até a década de 80. Posteriormente o foco passou a ser o usuário, reconhecendo este como o sujeito ativo nos processos de busca da informação e considerando os aspectos

cognitivo, emocional, psicológico e sociodemográfico do indivíduo no processo de busca por informação.

O sujeito que tem contato e se relaciona com a informação é chamado de usuário da informação. Embora o termo mais comumente utilizado seja usuário, outros autores utilizam vocábulos como cliente e interagente. “O termo usuário é associado àqueles que utilizam bases de dados, bibliotecas e centros de informação; já cliente é associado a estudos relacionados à Administração ou ao Marketing” (DIAS E PIRES *apud* ROCHA; GANDRA, 2018, p. 572).

Araújo (2012), ao estudar a interação como um conceito-chave para os estudos de usuários, relaciona os recentes estudos com o “paradigma social” apresentado por Capurro (2003).

Nos dois grupos de contribuições, cada um a seu modo, certos elementos comuns emergem: a natureza social e coletiva do uso da informação; seu enraizamento num contexto concreto da experiência; o caráter ativo do usuário em sua relação com a informação; a natureza cognitiva, mas não só, do processo de busca e uso da informação. (ARAÚJO, 2012, p. 149).

Existe uma “ação-recíproca” que marca a relação do sujeito participante com seu contexto, no qual a determinação deste é interpretada e alterada pelo usuário. De modo igual o significado da informação é compreendido:

O mesmo vale para o significado da informação: ele não está totalmente dado pelo documento material, pelos elementos que compõem a “mensagem”, nem é dado totalmente pelo usuário – o sentido da informação é resultado tanto de determinações da informação como “coisa” quanto das estratégias cognitivas operadas pelo usuário na interpretação dessa “coisa”. Igualmente, o usuário é social, mas isso não significa nem que ele seja totalmente determinado pelo coletivo, nem isolado deste: ele é ao mesmo tempo construtor desse coletivo (o coletivo é construído pelos sujeitos concretos que pertencem a ele) e também construído por ele. E, por fim, acessar e usar informação é tanto uma ação cognitiva quanto, também, uma ação emocional, cultural, contextual – o usuário não é apenas uma “mente cognitiva”, mas o é também. (ARAÚJO, 2012, p. 149).

Compreender a relação do sujeito com a informação e com a biblioteca, enquanto instituição que pode auxiliar o usuário no processo de acesso aos recursos informacionais, é necessário para que de fato haja possibilidade de facilitar esse processo de busca e uso. Para tanto, é de suma importância que se considere o contexto desse sujeito e as transformações socioculturais.

3.2.1 Usuários e o contexto digital

No “mundo líquido”, a informação não está mais contida em suportes exclusivamente físicos, mas em variadas formas. O livro em papel não perdeu seu lugar, mas os livros digitais vieram para agregar possibilidades de acesso e democratizar o acesso. Além dos e-books, a internet possibilitou ampliação de possibilidades de acesso à informação.

Na sociedade pós-moderna o acesso rápido e fácil à informação é cada vez mais valorizado, seja para fins de utilização no campo profissional, nos estudos acadêmicos ou no lazer. Esse acesso é propiciado pelas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs), que são constituídas de mecanismos com dispositivos computacionais, como computadores, tablets e smartphones, que através da conexão com a internet, recuperam um grande volume de informações (ARAÚJO; LOUREIRO; FEIRE, 2014).

As TDICs são utilizadas por indivíduos das mais diferentes faixas etárias. Esses recursos viabilizam o acesso às informações em diferentes suportes, sendo o suporte digital não o único utilizado, mas um importante recurso para as bibliotecas, conforme demarcado por Gomes (2017):

Assim, tais segmentos geracionais podem coexistir em um mesmo ambiente informacional e, conseqüentemente, demandar complexos serviços e produtos – informação, aprendizagem e entretenimento – por meio de diferenciadas atividades e inovações nas práticas das bibliotecas, uma vez que envolvem indivíduos com diferentes idades, costumes, conflitos e valores. (GOMES, 2017, p. 33).

As tecnologias digitais são elementos de impacto sobre as transformações comportamentais, sociais e econômicas. As diferenças de comportamento dos usuários de bibliotecas frente aos diversos recursos informacionais e pelas TDICs, demandam dos profissionais dessas instituições atualização constante, para que possam melhor atender ao público das organizações onde estão inseridos.

De acordo com Gomes (2017, p. 42), os estudos com Veteranos, *Baby Boomers* e as Gerações X, Y e Z, trazem uma grande diferenciação na maneira como os sujeitos buscam a informação. Essas gerações categorizadas conforme o período de nascimento dos seus indivíduos: Veteranos ou geração silenciosa, nascidos entre 1922/1925 até 1945; *Baby Boomers*, entre 1940 e 1960; Geração X, entre 1960 e 1980; Geração Y, de 1980 a 1999; Geração Z, a partir de 2000. Essas gerações foram marcadas por contexto histórico e social específico.

A geração de um indivíduo é um dos fatores para a afinidade com os meios digitais e varia sendo menor para os veteranos, que têm pouca ou nenhuma familiaridade com as TDICs, que preferem um atendimento físico e que estão mais familiarizados com suportes físicos de

informação. Os integrantes da geração Z, por outro lado, possuem muita afinidade com as TDICs e com a relação, em geral, que se dá no mundo virtual. O acesso às tecnologias digitais varia conforme fatores sociais e econômicos, onde deve ser levado em conta a possibilidade de acesso às TDICs.

Os números de acesso à internet vêm aumentando ao longo do tempo, como indicam os dados da Pesquisa Nacional por Amostra Domiciliar Contínua sobre o acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação de 2018 (PNAD Contínua TIC 2018), porém muitos ainda estão privados do mundo virtual. De acordo com esse estudo 79,1% dos lares possuem acesso à internet, sendo que 99,2% desses acessos ocorrem por meio celulares, apenas 48,1% por microcomputadores e 13,4% por tablets. O estudo aponta para a relação entre renda e aparelhos com internet, onde a renda das residências que possuem microcomputadores ou tablets é maior do que os que possuem apenas celular.

Pensar em uma política de relação com o usuário implica também em reconhecer que a desigualdade social tem impactos sobre a relação dos indivíduos com as TDICs. Muitos dos que fazem parte das gerações mais recentes não têm acesso aos meios digitais, são considerados analfabetos digitais (DEMO, 2005).

Os usuários muitas vezes chegam à universidade com hábito de leitura precário ou inexistente, devido à falta de estímulo nos lares e nas escolas, além da falta de familiaridade com a biblioteca. De acordo com Oliveira e Cranchi (2017), isso implica na maneira com que os indivíduos fazem uso da informação por meio da tecnologia:

Com o uso cada vez mais intensivo das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e, tendo a população mais jovem como foco, podemos trazer a problemática da literacia ou competência em informação e os usos não críticos das tecnologias da informação e comunicação para o campo universitário (OLIVEIRA; CRANCHI, 2017, p. 38).

A universidade possui a missão de conduzir os estudantes na construção de uma visão crítica. Nesse sentido o bibliotecário pode atuar como mediador da informação e como educador. Os serviços de educação de usuários são exemplos desse tipo de atuação como educador. Ao orientar sobre a utilização de recursos, como o treinamento para o uso da biblioteca, em que são apresentados os seus serviços, as formas de consulta e as fontes que devem ser utilizadas no ambiente acadêmico. Esse processo é importante para possibilitar que os usuários utilizem os serviços e produtos de informação disponibilizados pela biblioteca e requer atualização constante da equipe.

3.2.2 Usuários e o contexto universitário

As universidades atuam como instituições que promovem transformações e que sofrem grandes mudanças. Nas últimas décadas houve um aumento crescente do público universitário. Conforme Zabalza (2004, p. 25), “a massificação é o fenômeno que mais se destaca na transformação da universidade e o que mais teve impacto sobre sua evolução. Todos os países perceberam como se ampliavam os grupos que tinham acesso às universidades”. O público dessas instituições é heterogêneo, com crescente participação das mulheres, diversificação de faixa etária e por indivíduos que estão no mercado de trabalho, por negros, por egressos de escola pública e por desfavorecidos socialmente. No Brasil, a participação desses grupos ocorreu especialmente entre os anos 2001 a 2013, com a ampliação do número de campi universitários e de vagas (LACERDA, 2019).

No Brasil, a partir do ano de 2016, o estabelecimento da Lei nº 12.711, de 2012, garantiu a reserva, em universidades e institutos federais, de 50% das vagas para estudantes oriundos de escolas públicas, sendo que dessas vagas 25% são subcotas sociais e raciais. Em seu estudo sobre o processo de afiliação de estudantes de camadas populares, Lacerda (2019) enfatiza que mesmo com as políticas de inclusão a desigualdade ainda persiste.

Coulon (2017) explica que ao entrar em uma universidade, os estudantes se deparam com uma série de códigos no âmbito institucional e intelectual, que são assimilados por meio da repetição e do convívio com os demais membros. O processo de afiliação é resultante do aprendizado dos signos e das regras que começam a serem praticadas. Dessa forma, o estudante se torna parte desse novo meio. Esse processo é necessário para o sucesso acadêmico.

As bibliotecas universitárias possuem, desse modo, papel importante no processo de afiliação dos seus estudantes, para tanto é necessário que seja um espaço de acolhimento e que os bibliotecários atuem na mediação entre ensino e aprendizagem. O que possibilita que isso aconteça de maneira eficaz é implantação do diálogo entre bibliotecários, docentes e discentes (OLIVEIRA; CRANCHI, 2017).

3.2.3 Estudantes universitários de camada popular

A garantia da reserva de cotas é fundamental para possibilitar a entrada de estudantes das camadas populares, mas é igualmente importante que sejam aplicadas as políticas que visam garantir a permanência desses estudantes.

O Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) foi criado pelo Decreto n. 7,234, de 19 de julho de 2010 e representa um avanço para viabilizar a permanência de estudantes de camadas populares, como exemplificam Portes e Souza (2013), que enumeram os objetivos do programa:

1) democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal; 2) minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; 3) reduzir as taxas de retenção e evasão; e 4) contribuir para a promoção da inclusão social pela educação. As áreas para efetivação das ações de Assistência Estudantil são: 1) moradia estudantil; 2) alimentação; 3) transporte; 4) atenção à saúde; 5) inclusão digital; 6) cultura; 7) esporte; 8) creche; 9) apoio pedagógico; e 10) acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação. (PORTES; SOUSA, 2013, p. 66).

Os autores ainda ressaltam a importância da permanência como um direito que deve ser garantido a todos os estudantes dos meios populares que ingressaram na universidade pública. Devem “ter condições materiais, físicas, mentais e culturais que permitam o desenvolvimento de seu aparato cognitivo e cultural que possibilitam o acesso ao conhecimento” (PORTES; SOUSA, 2013, p. 74).

Para que os estudantes de camada popular se sintam pertencentes à comunidade acadêmica, é importante que ocorram trocas, geradas a partir das relações com os grupos sociais e a vivência abrangente da vida universitária. Mas para que possam vivenciar esta experiência plenamente, devem ser estabelecidos mecanismos que rompam as barreiras impostas por sua condição de vulnerabilidade, como os programas de assistência estudantil, assistência psicológica e psiquiátrica (CARNEIRO; SAMPAIO, 2011), além de laboratórios e bibliotecas bem equipados (LOPEZ; SAMPAIO, 2011).

Conforme apresentado, existe o conhecimento da importância do amparo aos estudantes das camadas populares, assim como estabelecimento de políticas que orientam a aplicação desses suportes, porém não vemos a aplicação dessas medidas em larga escala. Na UFVJM faltam serviços básicos como o restaurante universitário e transporte da moradia estudantil até a universidade.

Nesse sentido a biblioteca universitária é um espaço que visa atender a toda a comunidade acadêmica. Mas para os estudantes de camadas populares a biblioteca pode ser ainda mais importante, por contribuir para a permanência na universidade. Nesse contexto os serviços de educação dos usuários, como a visita guiada, são importantes para que o público conheça melhor o espaço, funcionamento e os recursos ofertados.

Na BC os estudantes encontram espaços de estudo que facilitam a concentração, quando muitos não dispõem de ambiente propício para os estudos em suas casas. Ao utilizar o acervo da biblioteca os discentes não necessitam arcar com custos com xerox e compra de livros. A disponibilização de computadores e internet são também recursos muito importantes para a busca de informação e para a elaboração de trabalhos acadêmicos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O termo pesquisa é definido por Gil (2010, p. 1) como “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. As pesquisas podem ser originadas do exclusivo desejo de saber algo ou de conhecer para propor melhorias. O fator que motiva a presente pesquisa é essa segunda característica, que consiste na vontade de entender a visão que os usuários possuem da BC, como utilizam seu espaço e serviços e propor melhorias.

Para Martins e Theóphilo (2016, p. 35), o método é o percurso utilizado para se alcançar o objetivo, enquanto a metodologia visa “o aperfeiçoamento dos procedimentos e critérios utilizados na pesquisa”. Para alcançar o objetivo desejado é necessário que a metodologia a ser adotada seja adequada.

4.1 A Biblioteca Central Campus JK e seus usuários⁴

A pesquisa descreverá a infraestrutura física do prédio da BC, os setores de trabalho, o acervo, os serviços e os recursos disponibilizados, através da observação do ambiente, consultas e análise de relatórios e outros documentos institucionais, às páginas da instituição e pesquisa bibliográfica. Foram solicitados ao Sistema de Bibliotecas (Sisbi) os documentos necessários ao estudo.

Para buscar entender a visão dos usuários e usuários potenciais da Biblioteca Central do Campus JK, a pesquisa a ser realizada foi caracterizada como descritiva e exploratória. Conforme Hernández Sampieri, Fernández Collado e Baptista Lucio (2013, p. 101), “os estudos exploratórios são realizados quando o objetivo é examinar um tema ou um problema de pesquisa pouco estudado, sobre o qual temos muitas dúvidas ou que não foi abordado antes”.

O estudo foi exploratório devido à inexistência de estudos documentados sobre os usuários da BC/CAMPUS JK. Essa constatação ocorreu após a realização de pesquisas relacionando o termo “estudo de usuários” com os termos UFVJM, “Biblioteca Central” e “Campus JK”, para verificarmos sobre a possibilidade de existência de estudos de usuários anteriores. A pesquisa foi realizada no Portal de Periódicos da Capes, Banco de Teses e

⁴ A pesquisa foi aprovada no Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, em 01/10/2019. Parecer n. 3.611.962.

Dissertações da Capes, Repositório Institucional da UFVJM e Google Acadêmico, não foram recuperados resultados para essa busca.

Existe um estudo da antiga biblioteca, realizado por Ribeiro (2009), que tratava da biblioteca setorial que funcionava no Campus JK. Após reorganização e mudança, em 2016, para nova sede passou a ser denominada de Biblioteca Central do Campus JK.

Por se propor a estudar a comunidade de usuários e potenciais usuários da BC/CAMPUS JK, a pesquisa foi classificada como descritiva: "Os estudos descritivos buscam especificar as propriedades, as características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades, processos, objetos ou qualquer outro fenômeno que se submeta a uma análise." (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNANDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2013, p. 102).

Para compreender melhor a visão dos usuários foi realizado um grupo focal. "Grupos Focais são um tipo de pesquisa qualitativa que tem como objetivo perceber os aspectos valorativos e normativos que são referência de um grupo em particular" (COSTA, 2011, p. 181). A pesquisa a ser desenvolvida foi tratada como qualitativa e após a categorização dos dados, conforme Barbour (2011), foi realizada a interpretação das falas dos participantes da pesquisa.

Segundo Gatti (2005), os Grupos Focais são aplicados para que através das discussões sobre determinado tema os pontos de vista, reações e emoções sejam melhor compreendidos. A realização de um grupo focal deve ocorrer em um ambiente neutro e deve ser conduzido de maneira informal, permitindo a livre expressão e comunicação entre os participantes.

Para a realização de um grupo focal é desejável que o número de participantes seja entre 6 a 10 integrantes (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015), por essa razão tínhamos a intenção de realizar 2 grupos focais, com 10 integrantes em cada. A pesquisa, no entanto, foi realizada no final de um semestre e houve tempo para a realização de apenas um Grupo focal. O número de participantes, foi de 6 pessoas, maiores de 18 anos, com a presença de 2 moderadores. A reunião foi filmada e gravada, para que fosse realizada a transcrição. A duração foi de aproximadamente 1h 10min.

4.2 Metodologia de análise de dados

Após a realização do grupo focal foi realizada a transcrição e elaboração das categorias para a análise qualitativa dos dados. A partir da organização dos dados, buscaremos

compreender as relações entre os usuários e a biblioteca enquanto instituição por meio do conteúdo das conversas e da observação de expressões (BARBOUR, 2011; GIBBS, 2009).

Estrutura da BC e seus serviços foram descritos a partir da observação *in loco* de todo o espaço físico, disposição do mobiliário e quantidade de funcionários. A partir da coleta de dados do site, de relatórios do sistema Pergamum, de pesquisa bibliográfica e de documentos do Sistema de Bibliotecas (Sisbi) da UFVJM foram analisados e descritos os serviços, a estrutura organizacional e dados relacionados ao espaço físico, número de funcionários, acervo e informações sobre a utilização dos serviços pelos usuários da comunidade acadêmica.

4.3 Percalços no desenvolvimento da pesquisa

Foram encontradas algumas dificuldades para a execução do grupo focal, tais como o período em que a coleta de dados foi realizada, por se tratar de um final de semestre, em que muitos estudantes se preparavam para as provas finais e outros já haviam se deslocado para seus lares. Houve na sequência o período de férias acadêmicas e após duas semanas de aulas, em março, as atividades presenciais foram suspensas em razão da pandemia do novo coronavírus.

No início desse estudo foram delimitadas duas maneiras distintas de obtenção de dados: questionário e grupo focal. Houve a elaboração do questionário e pré-teste de aplicação. O tempo para a execução dos dois tipos de métodos e análises, no entanto, seria escasso, portanto optamos por realizar apenas o grupo focal, que se mostrou como um método muito eficaz para se obter variedade de dados.

5 BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS JK DA UFVJM

A UFVJM surgiu em meio a expansão universitária com a proposta de impulsionar o desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. Para cumprir seu papel de instituição de educação superior é necessário que os vários desafios sejam reconhecidos e estudados para que se consiga pesquisar e planejar melhorias que contribuam com o amadurecimento da instituição.

A Biblioteca Central do Campus JK é fruto da criação e desenvolvimento da própria UFVJM. Sua origem está diretamente ligada à Biblioteca do Campus I, que foi o resultado de uma história que teve início na Faculdade de Odontologia de Diamantina (FAOD). Este capítulo descreve o histórico da criação das bibliotecas da UFVJM dos campi de Diamantina. Para um melhor conhecimento da Biblioteca Central e das referências feitas a ela por parte dos participantes da pesquisa, sua estrutura e serviços serão descritos.

5.1 Breve histórico

A primeira biblioteca do Campus de Diamantina foi criada em 1957, pelo Diretório Acadêmico “Prof. Pedro Paulo Penido” da FAOD e recebeu o nome de Horace Wells, conforme o estudo de Fernandes e Conceição (2005), com escassos recursos de mobília para a realização das atividades de empréstimo e consulta do material.

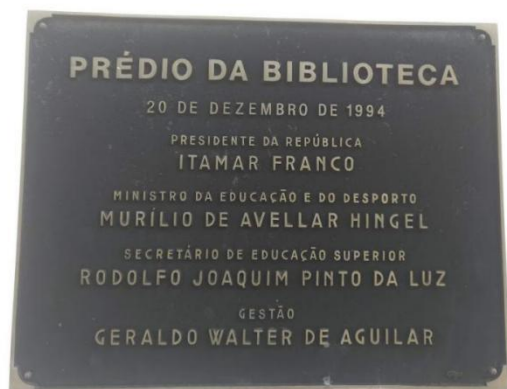
O acervo cresceu por meio de recursos angariados pelo Diretório Acadêmico, doações e poucas compras realizadas pela administração daquela época, devido aos poucos recursos financeiros (FIGUEIREDO, 2018).

A federalização da faculdade ocorreu em 1960, no entanto a mudança de nome para FAFEOD aconteceu em 1972. O acervo da biblioteca contava com 1.476 livros, de acordo com um inventário realizado em 1973. E em 1975 a biblioteca foi instalada em um ambiente mais amplo, no Anexo I, deixando de carregar o nome anteriormente dado e passando a ser denominada somente de Biblioteca. Em 1983 o acervo contava com um total de 4.021 exemplares.

Conforme Figueiredo (2018), a primeira vaga com a qualificação profissional de bibliotecário surgiu em 1984 e foi ocupada por Carmem Maria Silva Cortez. Nesse ano o acervo contava com 9.663 obras. Naquela época o horário de funcionamento da biblioteca foi ampliado para entre sete horas e trinta minutos às vinte e duas horas. O número de estantes e mobília

eram escassos, por isso muitos exemplares eram empilhados em mesas. A inauguração da nova biblioteca aconteceu em 20 de dezembro de 1994.

Figura 1 – Foto da placa de inauguração da Biblioteca do Campus I.



Fonte: Fonte: A AUTORA, 2020.

O novo prédio era mais adequado à prestação dos serviços aos seus usuários, conforme descrito “sobre o prédio do antigo biotério, ocorreu a construção de uma biblioteca-modelo, com 542 m² de área física, dotada de bancada para atendimento rápido na entrada, quatro salas para estudo e grupo, salas de audiovisuais e sistema de iluminação e ventilação” (FERNANDES; CONCEIÇÃO, 2005, p. 94).

De acordo com Fernandes e Conceição (2005), em 1997 foi inaugurado o curso de enfermagem. O projeto de seis novos cursos foi aprovado em 2001, iniciando-se os cursos de: Fisioterapia, Nutrição, Farmácia-Bioquímica, Agronomia, Engenharia Florestal e Zootecnia. Em virtude dessa expansão a faculdade se transformou, em julho de 2002, em Faculdades Federais Integradas de Diamantina – FAFEID.

O acervo foi ampliado para atender aos ingressantes dos novos cursos, quando “em 2003, o acervo total da Biblioteca contabilizava 11.154 livros e 17.212 periódicos; e em 2004, estes números subiram para 13.216 livros e 18.005 periódicos, conforme o Relatório de Anual de Atividades 2003 e 2004” (FIGUEIREDO, 2018, p. 279). Além dos serviços característicos a Biblioteca ainda acumulava a função de responsável pela Gráfica da Faculdade.

Em nova expansão, de acordo com Fernandes e Conceição (2005), foi publicado no Diário Oficial de 04/10 e 07/11/2000, a autorização para o funcionamento dos cursos de: Fisioterapia, Farmácia-Bioquímica, Nutrição, Agronomia, Zootecnia e Engenharia Florestal. O Projeto de Transformação da FAFEID para UFVJM foi sancionado em 06 de setembro de 2005, pelo Presidente Luíz Inácio Lula da Silva.

No ano de 2005, com a criação do Campus Mucuri, na cidade de Teófilo Otoni, a UFVJM passou a ofertar 18 cursos. Em Diamantina foi inaugurado o Campus JK. Nos dois novos campi foi criada uma biblioteca e a primeira biblioteca foi então chamada de Biblioteca Central do Campus I, fornecendo suporte para as demais e organizando eventos (FIGUEIREDO, 2018).

Aos poucos os cursos foram transferidos do Campus I para o Campus JK, e para dar suporte às disciplinas o acervo começou a ser repassado para o novo campus, ainda conforme Figueiredo. A sede da UFVJM também foi transferida para o Campus JK, assim como as diretorias e se estabeleceu no novo campus a Superintendência do Sistema de Bibliotecas (Sisbi).

Na Biblioteca do Campus JK o acervo foi aumentando para atender as bibliografias dos cursos que também aumentavam. O espaço da biblioteca foi ficando insuficiente para abrigar o acervo, espaço de estudo para os alunos e local de trabalho para os funcionários.

Quando eu ingressei na UFVJM, no cargo de Bibliotecária-Documentalista, no fim de maio de 2013, o espaço era pouco, considerando-se que esta era a única biblioteca do campus, que nessa época atendia a 25 cursos de graduação. Posteriormente o recebimento das doações foram suspensos porque já não havia espaço para mais livros. Um grande volume de obras foi adquirido nesse período para compor o acervo.

A UFVJM se expandiu, em 2014, para dois novos campi: Janaúba e Unaí. Em cada campus foi formada uma biblioteca, com a orientação e suporte da sede de Diamantina. Neste ano o Campus JK abrigava 26 cursos de graduação.

Na BC/Campus JK a falta de espaço era tamanha que, em 2015, vários livros ficaram armazenados em uma sala fechada aguardando a mudança para o novo prédio. Nesse período era possível emprestar os livros de mais fácil acesso nas pilhas que foram formadas, na sala improvisada, mediante a solicitação dos alunos. A maior parte do acervo estava organizada em estantes de livre acesso.

A data de inauguração do prédio da Biblioteca do Campus JK foi alterada algumas vezes. Com a entrega do prédio no início de 2016 aconteceu a mudança e o reinício das atividades ocorreu em 25 de abril. O novo prédio, que também abriga o Sisbi, é amplo e possui ambientes variados, tais como cabines de estudo individual, salas de estudo em grupo, computadores para elaboração de trabalhos e pesquisas, espaço de leitura com pufes, sofás, tapetes e almofadas. O acervo que antes ficava apenas no primeiro andar foi dividido, para melhor adequação, e atualmente ocupa o primeiro e segundo andar.

Com a continuidade dos cursos no Campus JK, a Biblioteca do Campus I passou a abrigar basicamente o acervo do curso de Odontologia. O acervo era dividido em duas classificações: Black e CDD. A classificação Black é específica da área de odontologia e a Classificação Decimal de Dewey (CDD) abrange todas as áreas, de maneira que estudantes de outras áreas da saúde também podiam utilizar o acervo geral.

Houve em 2016 uma tentativa de fechar a Biblioteca do Campus I, com a justificativa de que o curso de odontologia em breve passaria para o Campus JK. Porém os estudantes se mobilizaram e realizaram uma manifestação impedindo a mudança e assim não houve o fechamento da biblioteca.

Por decisão da reitoria, no ano de 2020, foi determinado o fechamento da Biblioteca do Campus I e transferência do acervo e do atendimento para a Biblioteca do Campus JK. A determinação ocorreu no início do mês de janeiro, período de férias na UFVJM. A razão para o fechamento, conforme a reitoria, foi a falta de funcionários e o corte de verbas. A biblioteca foi fechada no dia 17 de janeiro de 2020.

A Biblioteca do Campus JK funcionava até 2019 com número baixo de servidores e terceirizados, contabilizando seis bibliotecários, cinco assistentes administrativos e seis terceirizados. O número de funcionários já era considerado baixos em razão da dimensão da biblioteca e também da quantidade de usuários que atende.

Na Biblioteca do Campus I existiam três assistentes e um terceirizado que atendia tanto a demanda de usuários e também do setor de áudio e vídeo, que foi incorporado aos serviços da biblioteca em 2018. Um dos assistentes foi afastado por motivo de doença e o terceirizado foi demitido no final do ano de 2019.

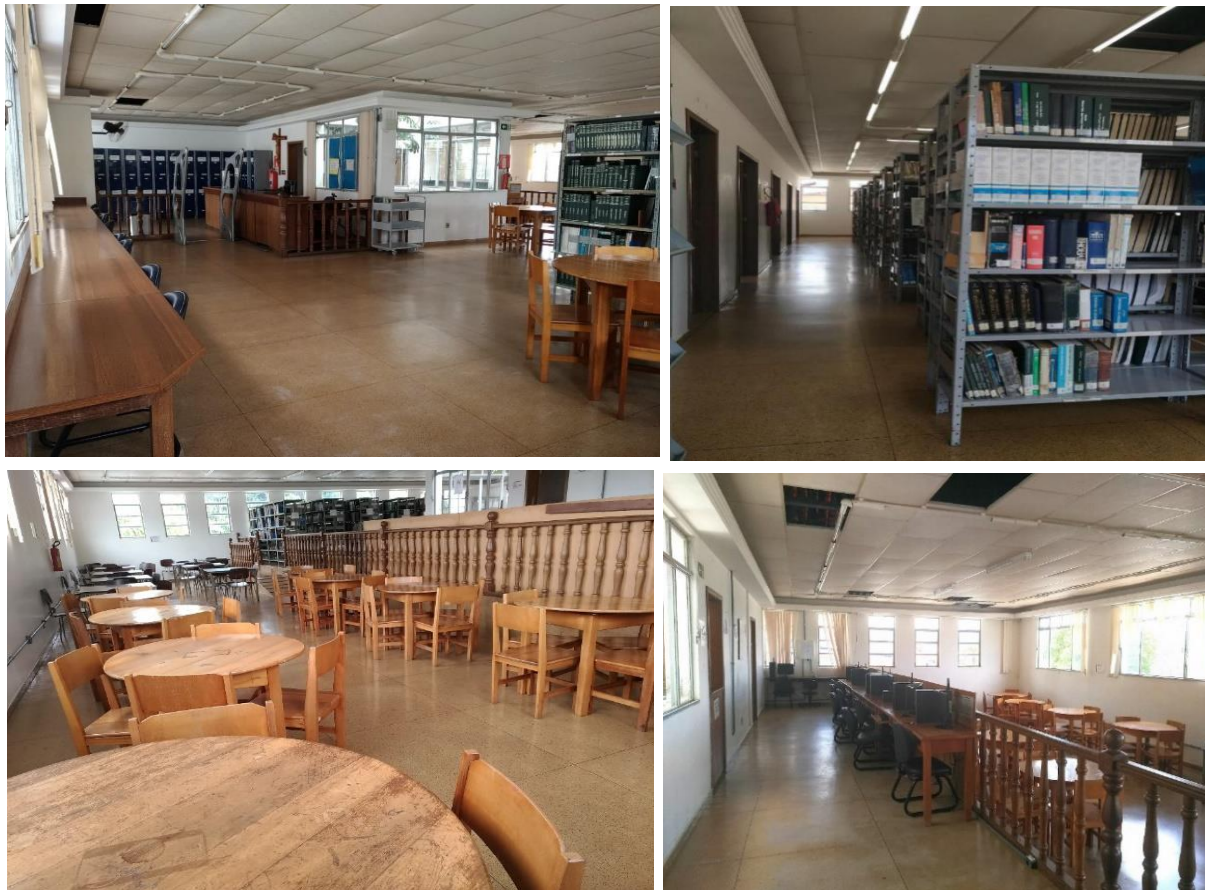
Além do baixo número de funcionários, existe hoje, na Biblioteca do Campus JK um déficit de duas vagas, que fazem parte do quadro. Também há um déficit de quatro terceirizados da Biblioteca do Campus JK, que foram demitidos no fim do ano passado.

O fechamento da Biblioteca do Campus I implica numa grande perda tanto para a comunidade acadêmica da UFVJM quanto para a comunidade externa. Ainda que o acervo contemplasse o curso de Odontologia, parte da coleção era composta de obras gerais da área da saúde, que eram utilizadas por estudantes de outros cursos.

O espaço de estudo era utilizado por alunos de diversas áreas, devido à facilidade de acesso, pois a biblioteca se localizava em uma área central da cidade e não implicava em custos com deslocamento. Alguns estudantes não possuíam notebooks, computadores de mesa ou mesmo internet em suas casas e utilizavam os computadores e wi-fi disponíveis na biblioteca para elaborarem seus trabalhos.

A Biblioteca do Campus I contava com ambientes variados de estudo, entre eles as salas de estudo em grupo, salão de estudo e computadores, como demonstrado pelas fotos a seguir:

Figura 2 - Fotos da Biblioteca do Campus I.



Fonte: Fonte: A AUTORA, 2020.

Considerando-se a necessidade de interação entre a universidade e a comunidade local, a Biblioteca do Campus I também serviu à comunidade externa, onde pessoas residentes em Diamantina utilizavam o espaço para estudar, as salas para realizar trabalhos em grupo, os computadores e a internet para realizar consultas e elaborar trabalhos, aproveitando o ambiente propício para a realização dessas atividades. Muitos moradores, por exemplo, não têm esses recursos em suas casas.

5.2 Biblioteca Central do Campus JK

Para que se possa analisar a utilização da Biblioteca Central do Campus JK é necessário que se compreenda seu espaço, a disponibilidade de ambientes, os serviços que

realiza internamente, aqueles que são disponíveis para a comunidade acadêmica e o volume de alguns serviços principais, dentre outros fatores que caracterizam seu espaço.

A Biblioteca Central do Campus JK é uma das construções mais novas do campus. Localizada ao lado do prédio da reitoria, onde se encontram também as pró-reitorias e serviços administrativos centrais da UFVJM. Em frente à biblioteca observamos a praça de serviços, ponto utilizado por muitos estudantes para realização de xérox, impressões de trabalhos, serviços bancários e lanchonete. Localizada na região central do campus, quando vista do mapa do Campus JK, conforme podemos ver na figura abaixo:

Figura 3 – Mapa da UFVJM.



Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI, 2019. Adaptado.

Como pode ser observada a localização da biblioteca facilita o acesso de usuários que partem de regiões diferentes do Campus JK. O prédio é amplo e possui arquitetura que se diferencia das demais construções do campus. Na figura seguinte vemos uma foto capturada da parte frontal do prédio neste campus e pode ser verificado na figura seguinte:

Figura 4 – Foto da fachada da Biblioteca Central do Campus JK.

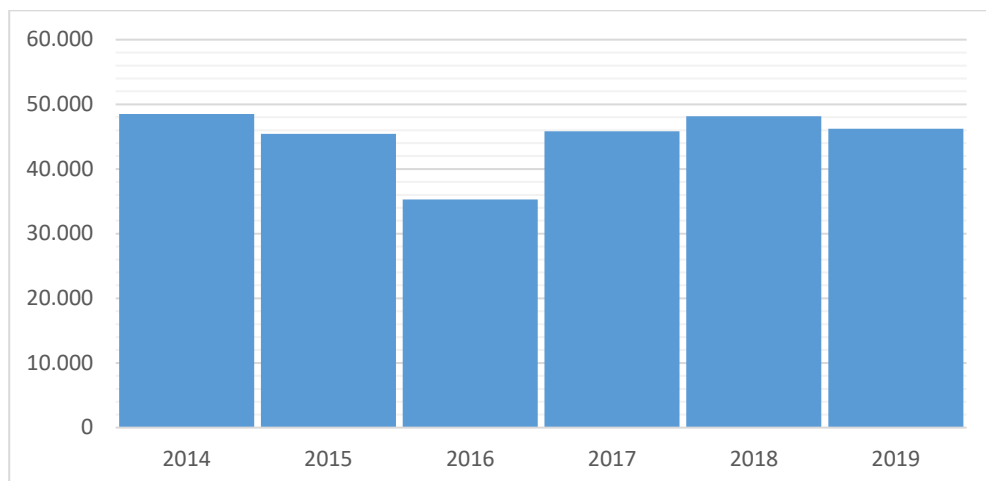


Fonte: A AUTORA, 2020.

O prédio possui três andares com organização diferente. A Biblioteca Central do Campus JK possui um espaço que de 5.937m² e está dividida em três andares. Os espaços destinados aos estudos são compostos de: 30 salas de estudo em grupo, espaço da leitura e descanso, 22 computadores de pesquisa, cabines de estudo individual, mesas de estudo, escaninhos para guarda de volumes.

O acervo da biblioteca conta com aproximadamente 75.000 exemplares, além de acesso a milhares de exemplares de livros digitais disponibilizados por meio de contrato com a plataforma digital Minha Biblioteca e Repositório Institucional que abriga principalmente teses, dissertações e livros produzidos por autores da UFVJM. A biblioteca realiza um volume de empréstimos anuais alto, conforme os dados do Sisbi (2018) e Relatórios de Gestão 2019 e 2020, como podemos verificar no gráfico:

Gráfico 1: Empréstimos X tempo.



Fonte: UFVJM 2018, 2019, 2020. Adaptado.

O primeiro andar concentra parte do acervo, escaninhos, cabines de estudos individuais, computadores destinados aos usuários, cantinhos de leitura e descanso, terminais de consulta ao catálogo da biblioteca, anexo, Setor de Referência, processamento técnico, balcão onde são realizados os serviços de: empréstimo de livros e materiais audiovisuais, devoluções e empréstimo de chaves. Além dos serviços disponíveis no balcão, são realizados serviços diferenciados em cada setor, dos quais podem ser citados:

5.2.1 Processamento técnico

O Setor de Processamento Técnico é responsável pela elaboração de serviços internos, tais como:

- a) recebimento de obras;
- b) registro e preparo das obras que farão parte do acervo;
- c) classificação e catalogação em base eletrônica;
- d) etiquetagem de obras;
- e) desenvolvimento de coleções;
- f) repositório institucional.

Este setor é também responsável pelo Repositório Institucional e Sistema Pergamum. O Repositório Institucional possui a função de armazenar, gerir, preservar, e disseminar o conhecimento científico da UFVJM, seu acesso ocorre por meio eletrônico, conforme a Resolução nº. 23 do Conselho de Pesquisa e Extensão (CONSEPE), de 15 de outubro de 2010, da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM).

5.2.2 Setor de Referência

O Setor de Referência é responsável pelos serviços destinados aos usuários da biblioteca, entre eles:

- a) emissão de nada consta;
- b) ficha catalográfica;
- c) orientação no uso de normas ABNT/NBR para elaboração de trabalhos acadêmicos, monografias, dissertações, teses;
- d) solicitação de livros entre bibliotecas do SISBI;
- e) serviços de alerta (em implantação);
- f) solicitação de artigos científicos, dissertações e teses através do sistema de comutação bibliográfica;
- g) solicitação de ISBN;
- h) treinamento de usuários para uso da biblioteca e de seu software;
- i) treinamento em pesquisa bibliográfica nas bases do portal de periódicos da capes.
- j) visita orientada para turmas visitantes;
- k) visita guiada a turmas iniciantes;
- l) recepção de calouros;
- m) campanhas literárias, entre outras;
- n) marketing;
- o) cadastro de usuários;
- p) orientação para empréstimos de livros da UFMG;
- q) atendimento de usuários pessoalmente, por telefone e e-mail;
- r) recebimento e envio de obras entre as bibliotecas do Sisbi, via malote;

Vários dos serviços prestados pelo Setor de Referência podem ser solicitados e atendidos remotamente, por meio principalmente do e-mail e do telefone, tais como: a solicitação de nada consta, solicitação de baixa das multas mediante entrega de comprovante, solicitação de ficha catalográfica, cadastro de usuários na biblioteca, cadastro de usuários na biblioteca virtual, solicitação de ISBN, solicitação de artigos através do COMUT, solução de dúvidas relacionadas à elaboração de trabalhos acadêmicos, agendamento de treinamentos e visitas orientadas. Os usuários ainda podem utilizar o Facebook e o Instagram para enviar alguma dúvida.

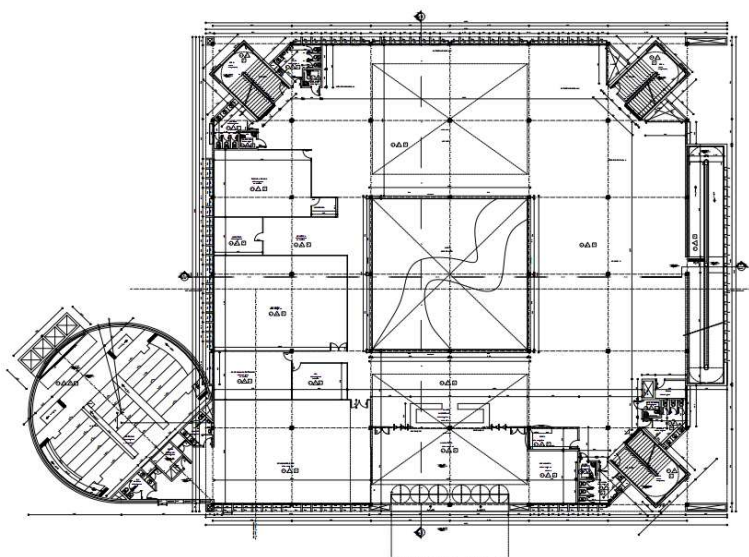
O software Pergamum permite que os usuários tenham autonomia para realizarem por conta própria procedimentos importantes que visam economizar tempo, evitar gastos exagerados com transporte e evitam transporte desnecessário de itens. Podemos citar como exemplo as renovações de materiais e solicitações de serviços.

- a) solicitação de livros entre bibliotecas do Sisbi;
- b) solicitação de fichas catalográficas;
- c) reserva de obras;
- d) renovação de empréstimos;
- e) solicitação de artigos e outros materiais via comutação bibliográfica;
- f) geração de guia de recolhimento da união para pagamento de multas;
- g) acesso à biblioteca digital.

A BC também pode ser utilizada pela comunidade externa, para consulta local ao acervo, utilização de computadores e do espaço de estudo. São realizadas Visitas Guiadas para estudantes das escolas de várias cidades, em programas de visita ao Campus JK, onde são apresentados diversos setores da universidade, com o intuito de aproximar os estudantes da Educação Básica.

Para compreendermos melhor os ambientes da biblioteca observamos, na imagem seguinte podemos verificar a planta do 1º andar da biblioteca:

Figura 5 – Planta do 1º andar da Biblioteca Central.



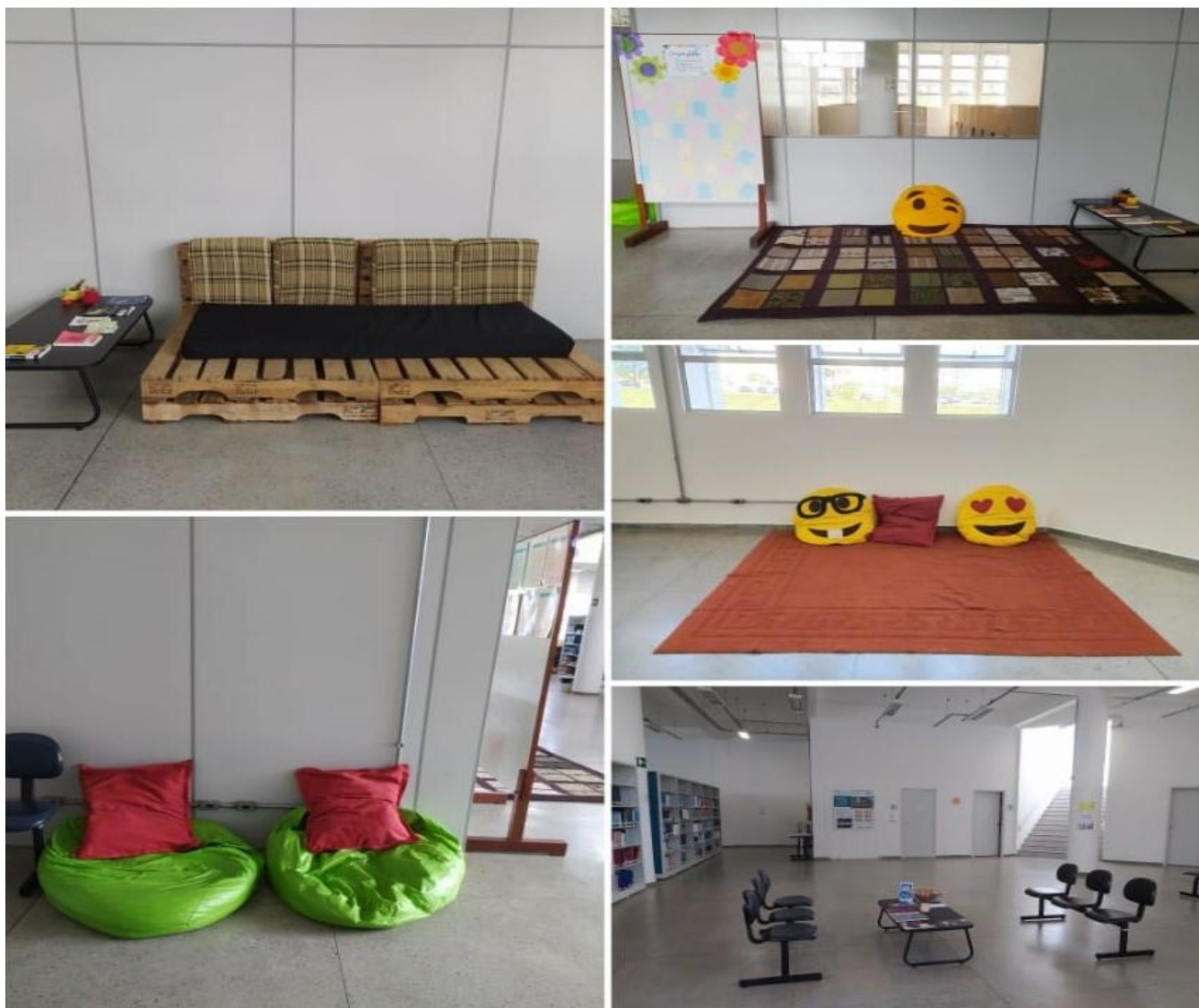
Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI, 2012. Adaptado.

O primeiro andar conta ainda com um anexo, espaço arredondado na figura, cujo objetivo inicial era de que fosse utilizado como um auditório. Posteriormente foi sugerido, pela reitoria daquele período, que alocasse um acervo de obras raras. Houve também uma tentativa de alugar o local para que servisse como uma livraria café. Desde a mudança para a nova biblioteca o anexo é utilizado para a realização de recepção de turmas, treinamentos, este espaço também é utilizado, mediante agendamento, para a realização de eventos de diversos departamentos da comunidade acadêmica.

No primeiro andar ocorrem exposições, como as da Semana da Biblioteca e do Livro, onde foram expostas obras de artistas da região de Diamantina, além de apresentações artísticas e quiz literário. É nesse mesmo andar que são realizadas as campanhas literárias temáticas, como a dos Autores Negros e a das Mulheres na Literatura, onde foram expostos cartazes com uma breve biografia de autoras e algumas de suas obras.

Um dos locais preferidos dos estudantes são os cantinhos de leitura e descanso. Esses locais são compostos de sofá, tapetes variados, pufes, almofadas em forma de emojis e outras mesas geralmente contendo livros de literatura literária ou outros materiais acadêmicos e algumas cadeiras. A seguir verificamos algumas imagens desses cantinhos:

Figura 6 – Fotos dos cantinhos de leitura.



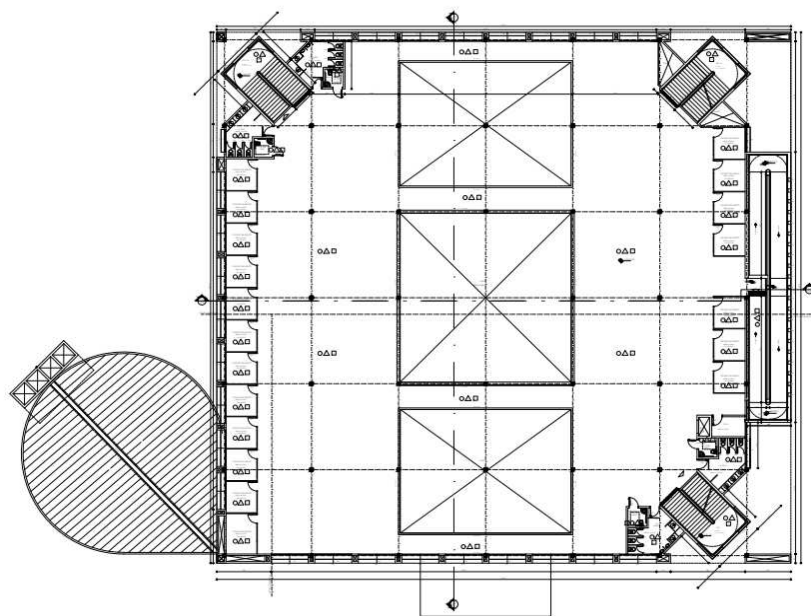
Fonte: A AUTORA, 2020.

Os “cantinhos de leitura e descanso” foram criados para tornar o ambiente mais aconchegante para os usuários e ajudar a tornar mais descontraído o momento de estudo, leitura e descanso. Nos horários de pico esses ambientes costumam ficar cheios de alunos. O acervo de livros está localizado ao lado direito da entrada e também na parte posterior, o acervo de CDs e DVDs está devidamente acondicionado nesse andar.

No segundo andar está localizada a sala da Superintendência do Sisbi e uma sala de reuniões. Nas laterais deste andar está alocada a segunda parte do acervo de livros, além das teses e dissertações. Para a consulta ao acervo existe também um terminal de consultas. Nas laterais deste pavimento são encontradas cabines de estudo em grupo. Existem também várias

mesas de estudo que comportam grupos pequenos. Observamos abaixo a planta do segundo andar.

Figura 7 – Planta do 2º andar da Biblioteca Central.

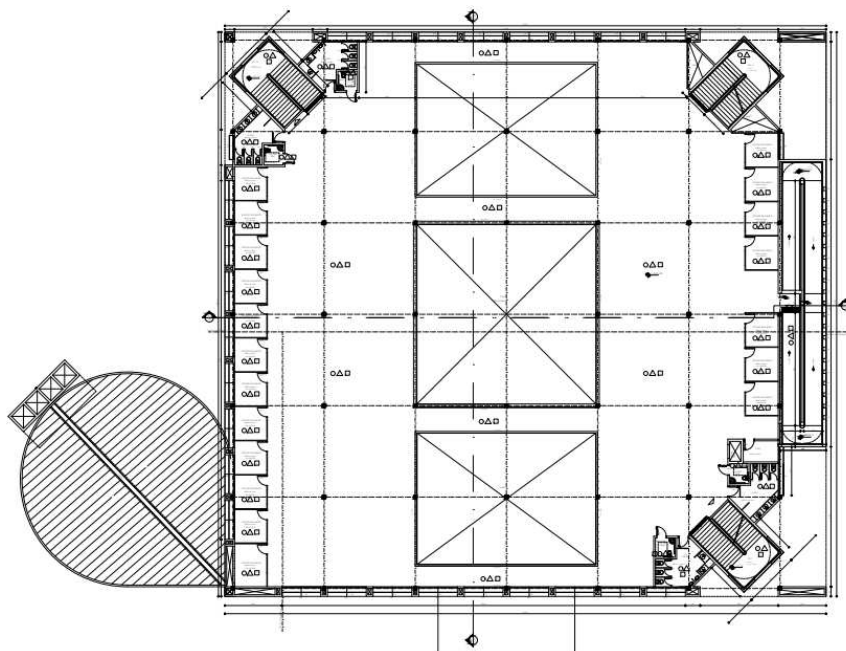


Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI, 2012. Adaptado.

O segundo andar é amplo, a maior parte de seu espaço foi preenchida pelas cabines e pelas estantes, que foram ocupadas após o remanejamento do acervo e também alocou parte do acervo do Campus I.

O terceiro andar é destinado exclusivamente aos usuários. Existem nas laterais do pavimento as cabines de estudo em grupos, cabines de estudo individual e módulos de estudo. Todas as cabines de estudo possuem tomada, possibilitando o uso de notebooks ou outro suporte das TDICs. Na figura seguinte observamos a planta do terceiro andar.

Figura 8 – Planta do 3º andar da Biblioteca Central.

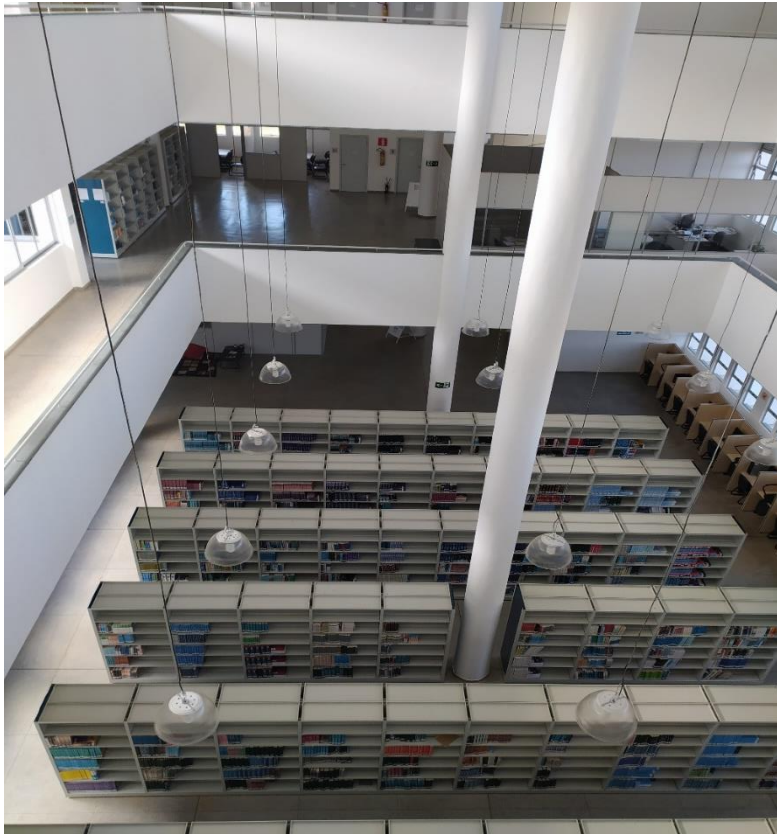


Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI, 2012. Adaptado.

Com uma estrutura muito semelhante ao segundo andar, o terceiro andar é amplo e possui capacidade para uma grande quantidade de usuários. Na parte central do segundo e do terceiro andar observamos três quadrados que são aberturas. Na parte central existe um espaço destinado a um jardim de inverno, que ainda não foi possível estruturar. O fechamento entre esse espaço e a área interna da biblioteca é realizado por grandes janelas, em todos os andares.

As duas outras aberturas retangulares, um pouco menores que a central, não são totalmente fechadas, mas possuem muros, possibilitando assim a contemplação do primeiro andar, tanto para o balcão de serviços quanto para parte das estantes do primeiro e segundo andar. A seguir temos uma imagem a partir dessas aberturas.

Figura 9: Imagem obtida do terceiro andar da BC.



Fonte: A AUTORA, 2020.

Essas mesmas aberturas conferem um pé direito alto, o que faz com que a biblioteca tenha uma temperatura mais fria, o que pode ser mais agradável em dias quentes. Porém especialmente nos períodos de outono e inverno a temperatura torna-se um ponto de desconforto.

Para atender aos estudantes com deficiência, a biblioteca conta recursos de acessibilidade como rampas para acesso ao segundo e terceiro andar, banheiros para cadeirantes, a largura entre as estantes e por toda a biblioteca possibilita a passagem de cadeiras de rodas e o balcão de atendimentos possui elevação para atendimento de cadeirantes de pessoas com baixa estatura. Por esta mesma razão, os livros foram remanejados recentemente, os livros das últimas prateleiras foram passados para as prateleiras abaixo, para que a altura da disponibilização dos materiais favoreça o alcance de um número maior de usuários. Para os deficientes visuais a biblioteca disponibiliza acervo de audiobooks, computador de pesquisa mouse/lupa e a biblioteca digital com recurso de leitura em voz. A Biblioteca Central conta com assessoria do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NACI).

6 A BIBLIOTECA CENTRAL NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

Os usuários são todos os membros de uma comunidade acadêmica e comunidade externa. Porém, em razão do tempo e dos recursos para a realização da pesquisa, este estudo focou nos estudantes de graduação, por constituírem a categoria de maior número de usuários.

Neste capítulo serão relatadas as descrições e análises do grupo focal. A entrevista foi realizada com seis alunos de cursos de graduação da UFVJM, sendo eles: um usuário e uma usuária da Agronomia, um usuário e uma usuária do Bacharelado em Ciência e Tecnologia, um usuário de História e um usuário da Zootecnia. Cinco de Minas Gerais e uma de São Paulo.

O grupo foi conduzido para a reflexão e avaliação referente ao ambiente da Biblioteca Central, para a coleta de opiniões sobre os serviços disponíveis, o ambiente físico, o atendimento que recebem e ideias de melhorias do espaço e serviços. Para que os participantes se sentissem confortáveis, a atividade foi realizada em ambiente neutro, isto é, fora do prédio da biblioteca, com o apoio de um colega.

Com base na codificação de categorias, proposta por Barbour (2011), os dados foram agrupados, possibilitando assim melhor organização das ideias debatidas. Posteriormente as falas dos participantes foram analisadas.

6.1 Frequência na Biblioteca Central

A primeira informação coletada, no Grupo focal, foi relativa à frequência com que os usuários vão à BC, sendo que três disseram frequentar de duas a três vezes por semana, 1 disse que comparece uma vez por semana, 1 informou que comparece frequentemente, 1 disse que todos os dias ele frequenta a biblioteca.

A frequência desses discentes juntamente com o tempo em que estão na UFVJM, de no mínimo um ano e meio, indica que eles têm um bom conhecimento acerca do ambiente de maneira geral, o que é importante para que se consiga extrair maiores detalhes da maneira como vivenciam a experiência deles na biblioteca e para que fosse possível colher informações sobre a utilização do espaço.

6.2 Acolhimento

No quesito relacionado ao atendimento, todos disseram que são bem recebidos e acolhidos na BC. De acordo com um dos usuários, a equipe da biblioteca oferece um bom atendimento, o que faz com que se sintam bem ao serem atendidos e ao utilizar a BC nos momentos de estudo no local.

Outro fator apontado como positivo por eles foram os cantinhos de leitura, com pufes, almofadas divertidas, tapetes e sofá. De acordo com a usuária da Agronomia, “os pufes e as almofadas dão um aconchego para a universidade também”. Afirma que por muitas vezes necessita ficar na universidade o dia todo, das oito horas às vinte e três horas, então considera importante a presença desses ambientes, que são usados para leituras e descanso. Como o Campus JK se localiza afastado da cidade, muitos discentes não podem ir para suas casas para descansar, entre um turno e outro, porque além de ser mais oneroso, isso implica em tempo para o deslocamento. A outra participante descreve:

[O cantinho de leitura] é um ambiente de estudo alternativo, porque a gente não é obrigada a estudar sempre do mesmo jeito, da mesma forma, no mesmo lugar. Então é um ambiente que é propício para isso, tanto o silêncio [da BC] quanto as coisas que disponibilizam pra gente, como: internet, computador a vontade, [...] o ambiente de estudos individual e em grupo. São formas que eles encontraram de suprir essa nossa necessidade (Participante do BCT).

Os cantinhos de leitura foram criados com o intuito de proporcionar um ambiente mais alegre, colorido e aconchegante. No capítulo anterior vimos uma figura que mostra esses espaços, que estão entre os preferidos do público. Em alguns desses ambientes foram acomodadas mesas de canto, onde são colocados, geralmente, livros de ficção, poesias, crônicas e biografias, com o intuito de incentivar a leitura. De acordo com Valencia e Magalhães (2015), este tipo de literatura tem um papel de entretenimento, não uma finalidade acadêmica específica como trabalhos e provas, por isso possui efeito terapêutico aliviando as tensões do cotidiano.

A valorização de espaços como os cantinhos de leitura mostra sobre a relação de uma geração mais jovem que estabelece com seu meio uma relação mais fluida, se contrapondo às estruturas rígidas e estáveis, conforme exposto por Hall (2015). Os espaços variados de ambientes de estudo são importantes para atender ao público universitário heterogêneo, referido por Zabalza (2004), que possuem diferentes necessidades.

Quando foram questionados sobre do que gostam na biblioteca, o usuário do BCT disse: “Eu gosto da facilidade. Eu tô estudando alguma coisa e tipo assim não sei o que é isso, aí eu vou lá pesquiso num livro que têm, aí eu vou lá, busco e pego. Depois acho o conteúdo ou alguma questão bem parecida”. Este estudante mencionou a praticidade para buscar a

informação, por conta da automatização do acervo. Essa opinião é também compartilhada pelo aluno da Zootecnia: “a forma de encontrar os livros, a forma de pesquisar o nome do livro, o código deles para achar, facilita bastante”.

Os usuários se sentem acolhidos pela BC por meio do atendimento de algumas das suas necessidades como bom atendimento pelos funcionários, ambientes de estudo diversificados, computadores disponíveis, internet livre, automatização e ordenação dos materiais do acervo, de forma que economizam o tempo e torna mais prática a busca dos materiais.

6.3 A utilização do espaço físico da BC

Existem alguns estudantes que buscam a biblioteca espontaneamente, por curiosidade, querem saber como é o espaço e o acervo, outros vão ao local por indicação de algum colega. Porém, observo que as motivações dos estudantes para a utilização do espaço físico para estudo e solicitações de serviços está, geralmente, relacionada a busca dos livros indicados pelos professores e a atividades como a Visita Guiada.

Quando um discente comparece à biblioteca para realizar um empréstimo de livro ele terá que buscar o material no acervo, o que faz com que caminhe pela biblioteca. Com isso ele conhece os ambientes de estudo do prédio e perceberá que estudar naquele local poderá contribuir para melhor concentração e assimilação do conteúdo. A BC é um importante local para estudo em grupo por possibilitar a reunião de pessoas de diferentes locais e por destinar locais específicos para a atividade, no entanto há necessidade de adequação acústica.

É mais difícil a gente fazer trabalho em casa, porque cada um mora num lugar, fica difícil de se encontrar, então a gente deixa pra fazer os trabalhos mais aqui na universidade. Como o único ambiente é a biblioteca então a gente vai para lá. Porém a biblioteca local que necessita um silêncio para não atrapalhar os que estão estudando e trabalhando normalmente ele tem que ser discutido, então tem que conversar, tem hora que tem que ver opinião do grupo, então acaba que sem querer a gente tem que falar mais alto a distância que estão do outro lado e acaba que atrapalha um pouco. Aí tem gente que se sente incomodado e costuma pedir silêncio (Discente da Zootecnia).

Para a realização dos estudos, a existência de um ambiente sonoramente mais calmo é essencial. De acordo com Leite (2018) as bibliotecas são espaços sociais, onde a interação entre as pessoas é necessária e desejável, os estudos em grupo requerem debates, para isso é importante que o espaço esteja adequado para a prática.

Um participante acrescentou que além dos empréstimos de livros, ele procura a biblioteca para os estudos por ser um ambiente mais propício a essa atividade, já que é mais silencioso. O discente citou que existe a sala de estudo no prédio onde tem aulas, mas esta sala é pequena e costuma ficar barulhenta e isso atrapalha a concentração.

O conforto acústico é importante, em uma biblioteca, para que se tenha maior foco nos estudos. Em geral os estudantes costumam queixar, quando a biblioteca fica muito cheia, porque às vezes os estudantes conversam alto, alguns pedem silêncio por conta própria enquanto outros procuram algum funcionário ou funcionária para que converse com o grupo que está se excedendo. A poluição sonora é maior nos horários de pico, que são nos intervalos de turnos, compreendendo o intervalo das dez horas às quatorze horas e das dezessete horas às dezenove horas.

[...] um ambiente só é considerado confortável quando existir um mínimo de esforço fisiológico em relação ao som, para qualquer tarefa do dia a dia, e variáveis do conforto acústico, que são o entorno (tráfego), a arquitetura, o clima (ventilação) e os mobiliário do espaço. (Catai, Penteado e Dalbello *apud* Remorini, 2015, p.60).

Na BC os espaços destinados às práticas de estudo em grupo estão localizados no segundo e terceiro andar. São cabines de estudo, mesas e nichos. As cabines de estudos em grupo são separadas por uma divisória, a parte de cima das cabines não é coberta, o que permite que o som ultrapasse para além das dimensões de onde um grupo se reúne. São realizadas algumas intervenções no sentido de buscar manter o ambiente adequado aos estudos, como a fixação de cartazes e campanhas que buscam conscientizar sobre a manutenção de um ambiente com menos ruído.

De acordo com Remorini (2015, p. 13), “o ruído é considerado um som indesejável que exerce influência negativa sobre a saúde e, principalmente, sobre a qualidade de vida das pessoas”, assim o ruído tanto atrapalha a concentração dos usuários quanto de trabalhadores. Outro fator que às vezes incomoda os usuários é a temperatura do prédio, que em geral é baixa, fazendo com que no período do inverno muitos deixem de frequentar a BC, conforme muitos alunos relatam. Foi buscada uma forma de sanar a situação, mas em razão da escassez de verbas ainda não foi implementada uma solução.

Durante a realização do estudo foi percebido que para os estudantes seria importante ver os professores frequentando a biblioteca. O discente de história indagou “me responde uma coisa: é proibido professor frequentar a biblioteca? Porque eu nunca vi nenhum professor lá”. Alguns participantes concordaram. Este momento da pesquisa indica que para os discentes, ver

professores utilizando a biblioteca pode significar um exemplo de incentivo de utilização do espaço. Os estudantes costumam ter o próprio acervo e recursos de busca de informação, o que reduz a frequência na BC.

Alguns professores frequentam o espaço, seja para verificar as obras que fazem parte do acervo, ou para realizar reuniões com alunos, esporadicamente, ou solicitar serviços, ainda que em número reduzido. Um exemplo de atividade que potencializa a utilização da biblioteca foi elucidado por um dos discentes:

Minha esposa faz Licenciatura em Educação do Campo. Os professores dela... se não me engano de metodologia mesmo, na hora de fazer referência de livro, de capítulo, eles iam com os alunos até a biblioteca, pra eles pegarem o livro ali e fazer a referência na hora, na prática. Não só falar com o aluno “vai lá e pega”, mas ele vai e faz junto com o aluno. Então tem disciplinas que tem como fazer isso (Estudante de Zootecnia).

A apresentação da BC aos estudantes é tão importante quanto suas salas de aula e laboratórios. O discente de História mencionou, “na época que eu entrei, quem apresentou a biblioteca foram os veteranos, não foram os professores, na semana da recepção de calouros”. A atividade citada visa a apresentação dos espaços acadêmicos, realizadas por veteranos, professores ou técnico administrativos, para calouros em diferentes cursos.

Durante os anos de 2017 a 2019 houve, na Semana de Recepção de Calouros, uma breve apresentação da BC, juntamente com as apresentações de outros departamentos, onde eram apresentadas informações gerais sobre a biblioteca e seus serviços. A partir do primeiro semestre de 2019 as coordenações dos cursos da UFVJM foram convidadas a agendarem uma Visita Guiada, juntamente com um professor, para as turmas iniciantes.

A visita é composta de dois momentos: no primeiro os estudantes são orientados sobre o funcionamento, cadastro, serviços, biblioteca virtual e outros serviços. No segundo momento os estudantes são conduzidos pela biblioteca para a explicação sobre o ordenamento do acervo e apresentação dos ambientes de estudo.

6.4 Potenciais usuários

Entender as razões pelas quais alguns estudantes não utilizam a biblioteca é importante para que sejam identificados os potenciais usuários. A biblioteca universitária é um espaço social, que deve buscar atender às necessidades informacionais das diversas categorias do ambiente acadêmico, em especial dos discentes.

Quanto ao motivo que leva alguns estudantes a não frequentarem a BC, a discente do BCT acredita que seja porque “tem pessoas que preferem estudar em casa, porque tem o conforto de vestir a roupa que você quiser, [...] no horário que você quiser, tem gente que gosta de estudar bem mais tarde da noite ou acordar bem mais cedo pra estudar”.

Para o estudante de História, algumas pessoas deixam de ir à BC porque possuem acesso à internet em suas casas e alguns já possuem os livros que são indicados pelos professores. Essa informação reforça a importância da biblioteca universitária, de maneira especial, para os estudantes de camadas sociais, por disponibilizar recursos importantes para minimizar sua condição de vulnerabilidade no meio acadêmico, conforme apontado por Lopez e Sampaio (2011).

Enquanto a usuária da agronomia, a distância e o período de intervalo entre os turnos de estudo podem influenciar, já que muitas vezes dispõem apenas de uma hora de almoço e esse tempo não seria suficiente para que outras atividades sejam inseridas. O estudante de agronomia opinou que além da distância, o perfil do estudante também influencia na busca pela biblioteca, que pode ser mais realizada pelos alunos que gostam de estudar em dupla, ou em grupo.

Alguns estudantes podem ainda preferir estudar em casa, conforme alguns participantes da pesquisa, por não encontrarem, alternativas para os momentos de pausas nos estudos, enquanto em casa eles podem fazer um lanche, ou possuem outros recursos para os momentos de descanso. Conforme o participante da Zootecnia, “na biblioteca você para e não tem o que fazer, por falta de ter alguma coisa para esse intervalo”. Este usuário sugere a criação de alternativas para essas ocasiões que seriam para relaxar, como revistas em quadrinhos e obras de imagens.

A discente do BCT concordou com o colega e mencionou a importância de alternativas para relaxar nos momentos de pausas.

As vezes tem 30 minutos de estudo e, por mais que a gente goste de estudar, é algo maçante. E depois de 30 minutos se você para 10, você vai querer desfrutar de alguma coisa que você goste, você não vai querer ler mais. Vai querer alguma coisa que você goste para distrair a mente, relaxar. (Participante do BCT).

Foi consenso entre os participantes que os momentos de pausa são importantes, para que o conteúdo estudado seja melhor assimilado. Também é importante que ideias que contribuam com esse momento sejam implementadas. Outro fator que provoca insatisfação, de acordo com um deles é a internet da BC.

A rede de internet no Campus JK teve melhoria ao longo do tempo e ouvi dos estudantes, por vezes, elogios à rede. No prédio da BC foram instalados mais pontos para acesso via wi-fi e é possível utilizar a internet em todos os andares, porém em alguns pontos a rede é mais fraca. É também comum a instabilidade na rede da universidade, de maneira geral.

Outro ponto de relevância para eles é o horário de funcionamento da biblioteca, que citaram que deveria ser mais amplo. A participante da Agronomia afirmou que “o horário de funcionamento é muito ruim”. O discente de Agronomia acrescentou: “é muito ruim [...] porque às vezes a pessoa chega umas seis, sete horas e tem que esperar a biblioteca abrir. Eu pelo menos prefiro estudar seis, sete horas da manhã do que oito horas da noite”.

O período de funcionamento da biblioteca era diferente do atual, tanto no prédio antigo quanto no prédio novo, o período de funcionamento era das sete horas às vinte e duas horas e quarenta e cinco minutos. Posteriormente o horário foi reduzido, por motivo de economia, compreendendo das sete horas às vinte e duas horas. Em 2019 houve nova redução do horário de funcionamento da BC, em atendimento à solicitação de economia por parte da administração, passando a funcionar das oito horas às vinte uma horas, a redução do horário foi justificada pelo baixo volume de usuários antes das oito horas e após as vinte uma horas. Em 2019 foram ainda interrompidas as aberturas durante os sábados letivos, em razão da baixa demanda, já que o Campus JK se localiza fora da cidade e o deslocamento dos usuários implica em custo e tempo, razões que levavam os usuários a não procurarem a BC aos sábados.

Os estudantes mencionaram o fechamento do terceiro andar da biblioteca como um fator negativo. O andar é fechado às dezessete horas, também para atender as solicitações de economia, por parte da gestão da universidade. Alguns dos discentes preferem estudar nesse andar, conforme o estudante do BCT, “a acústica é melhor, você escuta menos o pessoal conversando”. O participante do curso de História disse: “olha só que contraditório, o lugar melhor para estudar é o que fecha mais cedo”. Por ser mais afastado, o terceiro andar possui menos ruído.

O desconhecimento sobre a BC foi outro fator apontado por um dos participantes como razão pela qual algumas pessoas não utilizam a biblioteca. De acordo com o discente da Zootecnia:

Tem algumas disciplinas que levam a gente para conhecer alguns departamentos, como laboratórios... então seria interessante também levar para essas áreas que são coletivas, como a biblioteca, a praça de serviços. Para [...], na biblioteca, mostrar onde ficam as salinhas, como localizam os livros através dos códigos, das prateleiras... acho

que seria uma boa, pelo menos para os iniciantes, no primeiro período para os calouros, porque eles podem ficar um bom tempo sem frequentar por isso (Participante da Zootecnia).

Se o estudante não for de alguma forma apresentado, conduzido até o prédio, pode correr o risco de não conhecer os ambientes de estudo. Uma participante mencionou que muitos perceberiam que os estudos renderiam melhor se utilizassem a BC, mas nem sempre eles a conhecem. Além de melhor aproveitamento nos estudos, o conhecimento da biblioteca e seus recursos poderiam poupar os estudantes de onerações desnecessárias, como a compra de obras.

A biblioteca é um elemento importante no processo de afiliação estudantil, conforme Oliveira e Cranch (2017), facilitando a assimilação dos novos signos, naturais do processo de afiliação estudantil, descrito por Coulon. Por se tratar de um ambiente que facilita a permanência dos estudantes no campus universitário, ao disponibilizar recursos e ambientes de estudo e por se constituir um espaço social, onde ocorrem interações necessárias que se somam à jornada acadêmica. Desta maneira, Visita Orientada é importante, para que principalmente os ingressantes dos cursos de graduação conheçam a BC. A adesão a este serviço vem acontecendo com o apoio de professores e coordenadores.

6.5 A motivação para a busca da informação

Para que se possa pensar em novas condutas para auxiliar os usuários ao longo da jornada acadêmica é necessário entender as razões pelas quais eles procuram a informação, bem como potenciais motivações. Alguns estudantes são mais curiosos e ao percorrerem as estantes encontram vários livros que despertam o seu interesse. De obras que abordam curiosidades sobre suas áreas a uma bibliografia diferente da que foi sugerida, que pode complementar os estudos. Outros buscam exclusivamente a bibliografia indicada pelos professores.

Quando questionados sobre a utilização do acervo, os participantes da pesquisa relataram um consenso de que os estudantes, em geral, ficam presos ao material sugerido pelos professores, um deles afirmou: “Tá lá na biografia básica, aí você vai e pega os quatro livros da bibliografia básica e fica só nisso” e outra integrante acrescentou “é que vai ser cobrado de você, se fizer de outra forma corre o risco de ser punido por isso, então é melhor não arriscar”.

Em meu cotidiano laboral percebo que muitos estudantes temem recorrer a uma obra ou até mesmo uma edição diferente da indicada por seus docentes, ainda que seja mais atual, seja por não conter os exercícios solicitados ou por ter variações como a capa e a

apresentação da obra, o que pode levá-los a crer que a obra não seria adequada para o estudo exigido.

No grupo estudado, dois dos participantes disseram que às vezes recorrem a uma bibliografia diferente quando consideram de mais fácil compreensão para que consigam tirar melhor proveito de determinada obra que faz parte de uma bibliografia básica, estudando então as duas bibliografias concomitantemente. Um deles exemplificou:

Estava estudando anatomia e tem os livros indicados pelo professor e os livros que a gente pega porque a didática é mais fácil, tem imagens mais ilustrativas e mais fácil para entender. Não porque a gente não utiliza o que o professor indicou, mas a gente utiliza os dois (aluno Zootecnia).

Muitas vezes os estudantes entram para a universidade com uma base de conhecimento diferente das exigências acadêmicas. Isso pode prejudicar muito o desenvolvimento acadêmico e tornar penosa a sua jornada. Por este motivo a participante do BCT disse que auxiliaria se fossem indicadas obras que possam preparar para uma matéria mais desafiadora, em especial ela citou: “Eu faço cálculo, se eu tivesse pego um livro pré-cálculo antes eu me daria muito melhor, estaria muito mais bem preparada”. Uma alternativa para auxiliar esses usuários seria a sugestão, por parte da equipe da biblioteca, de obras que preparem para um conhecimento mais aprofundado.

Para os participantes, a chance de recorrer a um material complementar é maior quando for sugestão de algum colega. Os livros que fazem parte de uma bibliografia básica são, em geral, muito emprestados e não são raras as vezes que não há exemplares suficientes para todos, dessa forma os estudantes reservam os livros, pelo sistema. A prática da “adoção” de obras é natural no ambiente acadêmico, com isso:

Outras obras permanecem mais ou menos intocadas. Essa prática não só obriga a ler um livro como desobriga a ler os demais. E sem esse texto ‘tábua da salvação’, os discentes navegam às cegas em busca de segurança para ‘passar de ano’. A demanda, pois, nas bibliotecas universitárias é semelhante às do segundo grau: os professores dão a direção e o ritmo do uso dos acervos. (MILANESI, 2002, p. 67).

O ritmo de empréstimos e de utilização dos espaços de estudo na BC são diferentes dependendo do período. O uso do espaço é motivado por trabalhos acadêmicos e por provas, com isso é de se notar que em alguns períodos o ambiente se torna mais agitado, o que acontece não somente, mas em especial nos finais de períodos.

A utilização de obras alternativas e que complementem os estudos pode ser incentivada por meio de divulgação por cartazes ou amostras de obras. Para a seleção das obras

a serem sugeridas é necessária pesquisa prévia, que pode acontecer por meio de diálogos com os docentes, para a solicitação de indicações de títulos.

6.6 Uso das obras da biblioteca

Na opinião dos participantes o acervo da biblioteca, de maneira geral, supre as demandas dos cursos deles. De acordo com o discente de Zootecnia, houve apenas uma disciplina na qual o professor não encontrou obras que atendessem, mas que adquiriu os livros e os doou para a BC para que os estudantes utilizassem.

Sobre a indicação das obras para os estudos os participantes informaram que, geralmente, seus professores indicam obras do acervo. A indicação de obras que não compõem o acervo da BC, de acordo com os participantes do BCT, Agronomia e Zootecnia, raramente acontece e quando ocorre é porque não há quantidade suficiente de material. O estudante de História informou que esse tipo de indicação acontece com alguma frequência.

O fato de eles mencionarem que consideram o acervo bom, anteriormente, e que as obras indicadas fazem parte do acervo da BC é positivo porque indica que os materiais buscados pelos discentes, fazem parte dos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPCs).

O ideal seria que houvesse, no acervo, todas as obras que constam nos PPCs, com atualização constante e em números suficientes para atender aos estudantes, porém o orçamento dos últimos anos não tem permitido total adequação do acervo. Por este motivo foi contratada a biblioteca digital, que busca sanar parte da insuficiência do acervo físico. Ao mesmo tempo é esperado que sejam destinados recursos também para aquisição de obras em papel.

6.6.1 Biblioteca digital

Em 2019 foi disponibilizada, para a comunidade acadêmica da UFVJM, uma plataforma digital, cujo acesso aos e-books é realizado *online*, por meio do Sistema Pergamum. Quando questionados sobre o conhecimento desse recurso, alguns participantes informaram desconhecer esse recurso, enquanto outros disseram que acessaram por curiosidade, mas que não costumavam utilizar. Na realização do grupo focal os estudantes informaram que seus professores ainda não tinham solicitado o estudo de e-books da biblioteca digital “Minha Biblioteca”.

6.6.2 Livros físicos X livros virtuais

No mundo pós-moderno, as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) foram assimiladas culturalmente e ocupam lugar essencial, seja para a busca de informação para o estudo acadêmico, ou para a elaboração de trabalhos. Da mesma maneira os e-books e outros documentos virtuais fazem parte do cotidiano dos usuários, coexistindo com os livros em papel.

Para os participantes da pesquisa existe uma preferência pelos suportes de papel. Os seis integrantes afirmaram que se houvesse possibilidade de uso entre os livros virtuais e os livros de papel, eles optariam pelas obras em papel. Uma participante da Agronomia afirmou “às vezes a gente tá lendo no celular e chega alguma notificação, a gente acaba dispersando”.

A leitura em forma de rolagem de texto, como ocorre com os textos em PDF, por exemplo é mais cansativa, demandando mais energia do leitor. Isso acontece porque esse tipo de leitura prejudica o senso de lugar das pessoas em um texto. O brilho das telas também é apontado como fator estressante, que pode causar dores de cabeça e fadiga ocular e visão embaçada (JABR, 2013).

De acordo com os participantes, os livros virtuais são mais intuitivos, mas são mais utilizados quando não encontram os de suporte físico por estarem emprestados, ou para uma pesquisa mais urgente, quando estão em casa e não podem ir à BC para realizar um empréstimo. A facilidade de lidar com os meios digitais é uma característica marcante principalmente entre os nativos das gerações Y e Z, de acordo com o estudo de Gomes (2016). Isso potencializa o uso dos livros digitais, que possibilitam interação e que proporcionam ao leitor uma experiência diversificada.

Da mesma maneira que a principal motivação para uso das obras do acervo físico vem dos professores, o uso contínuo das obras digitais ocorrerá conforme o incentivo dos mesmos, especialmente se compor a bibliografia básica de suas disciplinas, de acordo com os participantes. Se assim não for, ainda que exista marketing sobre os e-books pela equipe da BC, corremos o risco de que não haja acesso constante, mas apenas esporádicos, movidos pela curiosidade.

Para que os professores conheçam os e-books é necessário que a divulgação desse tipo de acervo chegue a eles. A divulgação foi realizada por e-mail, cartazes e mais frequentemente por meio de publicações nas redes sociais da BC. No entanto é necessário que a disseminação do acervo digital se intensifique, para que mais docentes conheçam as obras disponíveis.

Fechar os olhos para os recursos digitais não pode ser uma opção das bibliotecas universitárias, que tem o papel de auxiliar a preparar os estudantes para utilizar a informação de maneira eficaz. Com isso chegamos a outro ponto problemático: o acesso à internet e às TIDICs não é, ainda, democrático.

6.7 Acesso à internet e computadores

O acesso à internet é necessário para que os estudantes possam utilizar e-books e buscar informações, porém nem todos possuem esse recurso. No grupo pesquisado, três estudantes vivem na moradia universitária, que no momento da pesquisa não possuía acesso à internet. O estudante do curso de História mencionou que “na moradia universitária não tem [internet] e eu já deixei de fazer muito exercício por causa disso”.

Computador é um item essencial para o acesso à informação e para a elaboração de trabalhos acadêmicos. Todos os participantes informaram que tem computador (computador de mesa ou notebook) em casa e disseram também que tem conhecimento de colegas que não possuem o item e um deles afirmou: “Quando vim pra cá eu não tinha computador, eu peguei emprestado com um primo meu, agora eu divido com a minha esposa, mas sem computador não tem como estudar”.

A participante do BCT relatou a importância da utilização dos computadores da biblioteca em determinada época: “Eu já passei por um período que não tinha internet em casa, nem computador, então eu dependia exclusivamente da biblioteca. Eu entrava quando ela abria e saía só quando ela fechava. Isso foi muito bom pra mim, eu me senti acolhida pela universidade”.

De acordo com os dados do PNAD Contínua TIC 2018, citados anteriormente, os computadores são usados para o acesso à internet apenas em 48% dos lares brasileiros e que a aquisição desse tipo de produto está relacionada à renda familiar. Desse modo, uma biblioteca bem equipada com computadores é fundamental para contribuir com o processo de afiliação, especialmente dos estudantes de camadas populares.

Os usuários disseram que mesmo tendo computador muitas vezes eles utilizam os computadores da biblioteca. Seja porque o equipamento não pode ser transportado, por ser um computador de mesa. Outros contam com esse apoio porque se esquecem de levar o notebook para a universidade. Outros evitam peso da mochila cheia e alguns também receiam que o equipamento se molhe em dias de chuva.

6.8 Conhecimento dos serviços da biblioteca

A divulgação dos serviços ofertados para a comunidade acadêmica é realizada por meio da página do Sisbi e de um cartaz fixado na parte externa do setor de referência. Uma das hipóteses levantadas que justificaria um número razoavelmente baixo de demandas de alguns serviços foi o desconhecimento do público.

Os participantes foram questionados sobre o conhecimento da página do Sisbi e dos serviços passíveis de solicitação. Alguns disseram que ainda não haviam acessado, enquanto outros disseram ter conhecimento de alguns links como o manual de normalização e *template*. Os estudantes informaram o desconhecimento do catálogo de serviços e conhecimento vago de alguns recursos, como o Portal de Periódicos da Capes.

Para que os estudantes conheçam melhor os serviços destinados a eles, é necessário que haja mais divulgação, além de maior aproximação e diálogos com os docentes. De acordo com o integrante da Agronomia, o melhor momento para a apresentação da BC e seus serviços seria em uma de suas disciplinas, “na disciplina sobre normas, essa é a hora”. Outros apontaram a Visita Guiada como uma oportunidade para o conhecimento do espaço e de orientações gerais sobre a biblioteca e seus serviços.

Foi então evidenciado que alguns serviços precisam ser mais enfatizados, como os treinamentos do Portal de Periódicos da Capes. Essas atividades podem ocorrer na própria BC, ou outros locais, como laboratórios de informática e salas de aula, a partir de agendamentos para turmas específicas ou para a comunidade acadêmica em geral. O estreitamento da relação entre os bibliotecários e os docentes é importante para que se possa mediar a informação de maneira mais eficiente para com o público estudantil.

O setor responsável pelos serviços de educação dos usuários é o Setor de Referência, conforme Accart (2012). A divulgação dos serviços e produtos da biblioteca é também de responsabilidade dos bibliotecários e bibliotecárias de referência, assim como as demais atividades que envolvem o contato com os usuários.

6.9 Sugestões de aperfeiçoamento

Para que o ambiente se torne mais atraente para o público acadêmico, os participantes sugeriram a implementação de ideias, tais como:

- ✓ jogo de xadrez, que por ser utilizado de maneira silenciosa e por ser uma atividade diferente dos estudos habituais, é considerado relaxante e prazeroso;
- ✓ revistas em quadrinhos e outras obras com recursos visuais;
- ✓ utilização do jardim de inverno como um espaço de estudo e leitura recreativa;
- ✓ isolamento acústico;
- ✓ indicação de obras que poderiam auxiliar nos estudos, preparando para estudos mais aprofundados, tais como os livros de pré-cálculo;
- ✓ cartazes sobre os atendimentos psicológicos e assistência estudantil;
- ✓ cartazes com dicas de utilização da biblioteca;
- ✓ visitas guiadas juntamente com professores;
- ✓ ampliação do período de atendimento;
- ✓ mais divulgação sobre os serviços oferecidos e
- ✓ mais divulgação da biblioteca digital.

Algumas das sugestões dadas pelos usuários já são praticadas, porém com pouco conhecimento por parte da comunidade acadêmica, como as Visitas Guiadas para a comunidade externa à universidade, destinadas a jovens das escolas de Diamantina e outras cidades e distritos da região. Com uma finalidade diferente, do ano passado até o momento são enviados convites para as coordenações de todos os cursos de graduação para que, juntamente com um professor, os estudantes conheçam a BC e seus serviços, através de uma Visita Guiada.

Nos últimos períodos não houve verba destinada a compra de livros para o acervo e muitos itens de bibliografias básicas precisam ser adquiridos. A assinatura da Minha Biblioteca, no fim de 2018, com disponibilização para a comunidade acadêmica no início de 2019, foi um avanço, visto que o acervo digital é essencial para servir à comunidade acadêmica. Para que esse recurso seja melhor aproveitado necessitaremos de maior engajamento dos professores. Nesse sentido, estamos passando por um período de pandemia em que houve maior divulgação sobre o acervo digital e é necessário que essas divulgações continuem, para que seja garantido o conhecimento e uso desse acervo.

Foi explicado aos estudantes que as sugestões seriam incorporadas ao estudo que desenvolvo. As sugestões que demandarem de recursos financeiros, como a aquisição de materiais e jogos e/ou de mais recursos humanos como a expansão de horário de funcionamento da BC serão mais difíceis de serem colocadas em prática a curto prazo.

6.10 Pandemia

Para tentar controlar a pandemia do COVID-19, as aulas presenciais foram suspensas em toda a rede de educação do Brasil. Na UFVJM o calendário letivo de 2020 foi suspenso. Com isso, as datas de devolução dos livros estão sendo prorrogadas a cada mês, até a volta das atividades presenciais. Os atendimentos presenciais, como os serviços de empréstimo e devolução, podem ser realizados mediante agendamento.

Algumas medidas de prevenção estão sendo adotadas, baseadas em recomendações de órgãos diversos como a Organização Mundial de Saúde (OMS), Ministério da Saúde e International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), tais como uso de máscaras, distanciamento social e atendimentos de forma remota.

O agendamento de serviços evita movimentação de maior número de pessoas. Quando solicitado o empréstimo de obras, no momento do agendamento, o usuário deve informar a data e o horário que comparecerá, assim como o número de chamada do título, para que seja previamente separado, evitando a circulação de pessoas no interior da BC.

Seguindo as práticas realizadas por bibliotecas de diversos locais, divulgadas pela IFLA (2020), os materiais devolvidos pelos alunos são colocados em lugar reservado, em quarentena, para evitar a contaminação pelo vírus. É necessária a assepsia das mãos com álcool gel ou lavagem após o atendimento. A maior parte dos serviços aos usuários estão sendo realizadas remotamente, por meio de solicitações por e-mail ou do sistema Pergamum. A utilização do acervo digital está sendo mais estimulada e se mostra essencial nesse período.

Para um preparo a volta das aulas presenciais durante o período de duração da pandemia serão estudados novos direcionamentos e condutas.

7 CONCLUSÃO

As bibliotecas foram criadas com o objetivo de guarda, organização e disseminação do conhecimento registrado. Seu acervo deve ser desenvolvido conforme as necessidades informacionais do público a que se destina, assim como os serviços que ofertam. As bibliotecas universitárias possuem o objetivo de viabilizar o acesso aos recursos informacionais de seu público acadêmico, sobretudo os estudantes.

Os usuários de uma biblioteca universitária são todos aqueles que fazem parte da comunidade acadêmica, da universidade onde está inserida. É composta, então, por estudantes de graduação, pós-graduação, professores e técnicos administrativos. Em razão do tempo, dos recursos disponíveis e por se tratar do maior público de usuários, esta pesquisa foi focada nos estudantes de graduação.

Para melhor compreender seus usuários é importante que se considere o contexto sociocultural dos seus sujeitos, no qual a cultura se desenvolve por meio das trocas de experiências que são incorporadas pela sociedade. Na globalização as TDICs facilitam o acesso à informação e com isso os processos de intercâmbio cultural são acelerados, favorecendo as transformações sociais.

A UFVJM foi criada por meio do REUNI, o que possibilitou o ingresso de um público numeroso e diversificado. Para abrigar novos cursos foi criado o Campus JK, onde está localizada a Biblioteca Central. O público universitário faz parte dessa sociedade que passa por profundas transformações. Com a expansão universitária a população acadêmica tornou-se mais heterogênea, com sujeitos de diferentes faixas etárias e contextos sociais. Dessa maneira o público das bibliotecas universitárias apresenta diferentes necessidades, tais como a possibilidade de acesso ao acervo com obras em formatos digitais e em papel.

A partir do histórico das bibliotecas dos campi da UFVJM em Diamantina, foi compreendida a origem da BC que está ligada à Biblioteca do Campus I. Esta teve uma história iniciada no período da FAOD, passando por grandes transformações, juntamente com a universidade. Seu papel foi muito relevante, por servir à comunidade acadêmica da UFVJM e também à comunidade externa. Sua localização era de fácil acesso, em uma região central da cidade de Diamantina. Ela era um ponto de apoio para a educação, em meio a uma sociedade de recursos escassos.

Foi realizada a caracterização da BC/Campus JK, que foi descrita como um prédio novo e amplo, com acervo que possui variedade de obras em suporte físico e digital. Os ambientes de estudos são diversificados, com disponibilidade de computadores e internet. A

BC oferta uma gama de serviços aos seus usuários, tais como Visita Guiada à comunidade interna, treinamentos de utilização do Portal de Periódicos da Capes, empréstimos e devoluções.

Conforme foi relatado pelo grupo focal, foram apontados aspectos positivos da BC como lugares descontraídos para leitura e descanso, o atendimento pelos funcionários, a variedade do acervo, os computadores e a diversidade de ambientes de estudo foram apontados como maneiras de atendimento às necessidades de seus usuários. Os aspectos negativos observados foram principalmente o isolamento acústico insuficiente e a redução do horário de funcionamento.

Seria importante que todos os estudantes conhecessem a BC desde o início do curso, com aprofundamento do conhecimento de seus serviços em um momento posterior. Tal prática facilitaria a afiliação às práticas universitárias, favorecendo a permanência dos estudantes no ensino superior.

Embora o estudo tenha sido realizado com os usuários que são estudantes universitários, a pesquisa apontou como possibilidade a necessidade de maior envolvimento e participação dos docentes. Este envolvimento poderia ocorrer por meio de divulgação dos serviços, acervo e estabelecimento de diálogo com os professores. Essas medidas teriam inclusive impactos sobre os estudantes, incentivando o uso da BC.

Considerando-se que a biblioteca universitária, como afirmado por Leite (2018), se constitui um espaço social, de interação entre as pessoas, o isolamento acústico necessitaria de melhorias para possibilitar melhor expressão dos usuários. No grupo focal percebeu-se, por exemplo, que os estudantes valorizam a biblioteca tanto para a realização do estudo individual, por encontrarem ali um ambiente silencioso, assim como para o estudo em grupo, por disponibilizar ambientes que facilitam a reunião de pessoas. Além das reuniões de grupos de estudo, a BC é vista como local que poderia oferecer atividades de lazer, tais como xadrez, gibis, jogos, etc.

O acervo físico da BC possui variedade, no entanto necessita de adequações de quantidade de exemplares e atualização, mesmo que o acervo digital tenha potencial de uso, com estudantes inseridos no mundo digital ou que necessitam se ambientar com esses meios. O acervo digital pode ser melhor aproveitado pelos estudantes a partir de maior divulgação para os docentes, com o objetivo de engajamento dos mesmos. Seria desejável, ainda, a indicação de obras que preparassem para um conhecimento mais amplo das disciplinas básicas. Tais indicações poderiam ser realizadas por meio de cartazes ou outras formas de divulgação.

A pesquisa realizada encontrou alguns desafios. A reunião de pessoas para a realização de um grupo focal em um final de semestre letivo pode ter reduzido a quantidade e

qualidade da coleta de dados, pois se trata de período bastante turbulento para todos os estudantes. Porém esta também se mostrou uma tarefa muito positiva, pela experiência e pela riqueza de informações que o grupo focal proporcionou. Esse foi o primeiro estudo de usuários da BC documentado e abre portas para que novos estudos surjam.

A biblioteca universitária é peça de grande importância na formação dos estudantes. Em uma sociedade pós-moderna onde a solidez da cultura e das estruturas sociais não resiste às transformações do mundo líquido, há que se ter atenção frente ao contexto dos indivíduos que nela se encontram. Desta maneira seria possível estudar mecanismos e formas de atuação que contribuam com a formação dos usuários da informação de uma maneira democrática.

A biblioteca é um importante espaço social que tem a função de espaço cultural, de debate de ideias, de contribuir com a formação informacional de indivíduos, para que estejam mais preparados para enfrentar os desafios acadêmicos e pós-acadêmicos.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Informação e Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 22, n. 1, 2012. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/0>. Acesso: 11 dez. 2018.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. *In.*: OLIVEIRA, Marlene de.; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; ANDRADE, Maria Eugênia Albino.; CENDÓN, Beatriz Valadares; MOTA, Francisca Rosalina Leite. **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed da UFMG, 2005.

ARAÚJO, Walqueline Silva; LOUREIRO, José Mauro Matheus; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo. Bibliotecas, usuários e tecnologias info-comunicacionais: perspectivas e transformações. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 65-77, 2014. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/12016/8959>. Acesso em: 12 dez. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação**. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração**. Rio de Janeiro, 2018.

BAUMAN, Zygmunt. **A cultura no mundo líquido moderno**. 1. ed. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2013.

BRASIL. **Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007**. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI. Brasília, DF: Presidência da República, 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm. Acesso em: 20 mai. 2019.

BARBOUR, Rosaline. **Grupos focais**. Porto Alegre: ArtMed, 2011. E-book.

BEZERRA, Benedito Gomes. Do manuscrito ao livro impresso: investigando o suporte. *In*: PG Letras 30 Anos, 2006, Recife. *Anais do PG Letras 30 Anos*, p. 381-396, 2006.

BIBLIOTECA NACIONAL. **Sobre a BN**. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/apresentacao>. Acesso em 2019.

BREAKS, Michael. Building the hybrid library: a review of UK activities. **Learned publishing**, [s. l.], v. 15, n. 2, p. 99-107, 2002. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1087/09531510252848854>. Acesso em 18 nov. 2019.

BUCKLAND, Michael. Information as a thing. **Journal of the American Society of Information Science**, [s. l.], v.42, n. 05, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 06 ago. 2018.

CARIBE, Rita de Cássia do Vale. A biblioteca especializada e o seu papel na comunicação científica para o público leigo. **Revista Ibero-Americana de Ciencia da Informação**: Brasília, v. 10, n. 1 p. 185 -203, jan. 2017. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2511>. Acesso em 20 set. 2018.

CARNEIRO, Ava da Silva Carvalho; SAMPAIO, Maria Rocha Sampaio. Estudantes de origem popular e afiliação institucional. In: SAMPAIO, Sônia. (Org.). **Observatório da vida estudantil: primeiros estudos**. Salvador: Edufba, 2011, p. 53-69. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/n656x/pdf/sampaio-9788523212117-04.pdf>. Acesso em nov. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2014.

COSTA, Maria Eugênia Belczak. Grupo focal. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

COULON, Alain. O ofício de estudante: a entrada na vida universitária. Tradução de Ana Maria F. Teixeira. **Educação e Pesquisa**, v. 43, n. 4, p. 1239-1250, 2017. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ep/article/view/141109>. Acessado em: 21 nov. 2019.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997.

CUNHA, Murilo Bastos da.; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. E-book.

DEMO, Pedro. Inclusão Digital: cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n.1, p. 36-39, 2005. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1504>. Acesso em 15 de maio 2020.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. **O Carro-biblioteca da ECI/UFMG**. Belo Horizonte: Rona Editora, 2012.

FERNANDES, Antônio Carlos; CONCEIÇÃO, Wander José. **Caminhos do desenvolvimento: síntese histórica da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (1953 - 2005)**. 1. ed. Diamantina, MG: UFVJM, 2005.

FIGUEIREDO, Wanderléia Lopes Libório. Cursos e percursos da biblioteca da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. In: **Seminário Nacional de Bibliotecas**

Universitárias, 20., 2018. Salvador. Anais[...]. Salvador: Sistema Universitário de Bibliotecas. Tema: O Futuro da Biblioteca Universitária na perspectiva do Ensino, Inovação, Criação, Pesquisa e Extensão, 2018. 2 v. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/27708>. Acesso em: 12 fev. 2020.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; LACRUZ, Maria Del Carmen Agustín; DIAZ, Raquel Gómez. A situação atual da indexação nas tarefas bibliotecárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, p. 94-109, 2012.

GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: ArtMed, 2011. E-book.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

GOMES, Marcos Aurelio. Entrecruzamento dos estudos geracionais e a formação de usuários. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 3, p. 32-52, 2017. Disponível em: <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4656/465653115003/7>. Acesso em: 09 dez. 2018.

GOMES, Marcos Aurélio; DUMONT, Lígia Maria Moreira. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das universidades federais** : um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e Universidade Federal de Minas Gerais. 2016. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-AE7G9N>. Acesso em: 03 jul. 2019.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 12. ed. Rio de Janeiro, RJ: Lamparina, 2015.

HAMMED (Espírito). **Os prazeres da alma**: uma reflexão sobre os potenciais humanos. Psicografado por Francisco do Espírito Santo Neto. Catanduva: Boa Nova, 2003.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: McGraw-Hill; Penso, 2013. E-book.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **COVID-19 y el sector bibliotecario global**. [S. l]: IFLA, 5 jun. 2020. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/40070/1837975/ABNT+NBR+6023+2018+%281%29.pdf/3021f721-5be8-4e6d-951b-fa354dc490ed>. Acesso em: 30 jun. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD Contínua TIC 2018**: Internet chega a 79,1% dos domicílios do país. Brasília: IBGE. 29 abr. 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/27515-pnad-continua-tic-2018-internet-chega-a-79-1-dos-domicilios-do-pais>. Acesso em: 15 maio 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Censo da Educação Superior 2018**. Brasília, 2019. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacaosuperior/censo_superior/documentos/2019/censo_da_educacao_superior_2018-notas_estatisticas.pdf. Acesso em 07 nov. 2019.

JABR, Ferris. Why the brain prefers paper. **Scientific American**, v. 309, n. 5, p. 48-53, 2013. Disponível em: <http://web-b-ebscohost.ez36.periodicos.capes.gov.br/ehost/detail/detail?vid=1&sid=8dd60316-67d7-4404-9ffe-4d69442e5d18%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9cHQtYnlmc210ZT1laG9zdC1saXZl#AN=91442503&db=aph>. Acessado em 20 maio 2020.

LACERDA, Wania Maria Guimarães. Estudantes de camadas populares e a afiliação à universidade pública. Viçosa: **Revista Eletrônica de Educação**, v. 13, n. 2, p. 572-587, 2019.

LARAIA, Roque de Barros. **Cultura: um conceito antropológico**. 24. ed. Rio de Janeiro, RJ: Jorge Zahar, 2009.

LE GOFF, Jacques. Memória e história. In: **ENCICLOPÉDIA EINAUDI**. Lisboa: Imprensa Nacional/Casa da Moeda, v. 1, 1984. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2897806/mod_resource/content/1/Pomian%20%281984b%29.pdf. Acesso em 15 mar. 2020.

LEITE, Isabel Pereira. E, no entanto, eles falam...: memória, identidade e alteridade. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, p. 157-168, 2018. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasieb/article/view/5083/4909>. Acesso em 15 abr. 2020.

LOPEZ, Fábio Nieto ; SAMPAIO, Sônia M. Rocha . Questões Contemporâneas no Cotidiano da Universidade: algumas implicações temporais. In: Sônia Maria Rocha Sampaio. (org.). **Observatório da Vida Estudantil: primeiros estudos**. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 71-91.

MANIFESTO IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. [S. l.]: IFLA, 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em 17 jan. 2019.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 3. Rio de Janeiro Atlas, 2016.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil; BEHR, Ariel. Gestão em bibliotecas. **Biblioteca: conhecimentos e práticas. Porto Alegre: Penso**, p. 57-76, 2014.

MILANESI, Luis. **O que é biblioteca?**. 10. ed. São Paulo, SP: Brasiliense, 1995.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2002.

OLIVEIRA, Antonio Jose Barbosa de; CRANCHI, Daniela Carvalho. O papel da Biblioteca Universitária como espaço de afiliação estudantil e o Bibliotecário como Educador e Agente Inclusivo. Paraíba. **Informação & Sociedade**, v. 27, n. 2, 2017. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/09/pdf_19b32a6dcd_0000026879.pdf . Acesso em: 05 maio 2020.

PORTES, Écion Antônio; Sousa, Letícia Pereira de. O nó da questão: a permanência de jovens dos meios populares no ensino superior. In: SANTOS, Georgina Gonçalves dos; SAMPAIO, Sônia Maria Rocha (orgs.). **Observatório da vida estudantil: primeiros estudos**. Salvador: Edufba, 2013. p. 59-79.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. Chicago, 2017. Disponível em: http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 18 nov. 2019.

REMORINI, Silvana Laiz. **Acústica arquitetônica**. Porto Alegre: SAGAH, 2018. E-book.

RIBEIRO, Patrícia Eustane. **Avaliação dos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial João Antunes de Oliveira - Campus JK/UFVJM**. Diamantina, MG: UFVJM, 2009.

ROCA, Glòria Durban. **Biblioteca escolar hoje** recurso estratégico para a escola. Porto Alegre: ArtMed, 2012. E-book.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; GANDRA, Tatiane Krempser. Práticas informacionais: elementos constituintes. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 566-595, maio/ago. 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28857>. Assesso em: 08 dez. 2018.

SILVA, Luiz Antonio Gonçalves da. As bibliotecas dos jesuítas: uma visão a partir da obra de Serafim Leite. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 2, p. 219-237, maio/ago. 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362008000200014&lang=en. Acesso em 17 jan. 2020.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; LOURENÇO, Cíntia de Azevedo. **O Carro-biblioteca da ECI/UFMG: 38 anos**. Belo Horizonte, MG: Rona, 2012.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Biblioteca: uma trajetória. In.: CONGRESSO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA, 3., 2005, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos** [...]. Rio de Janeiro: [S.I.], 2005. Disponível em: <http://br.geocities.com/csouza952/producaointelectual.htm>. Acesso em: 16 fev. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Histórico**. UFVJM: 65 anos de tradição em ensino, 13 anos de universidade. Diamantina: UFVJM. 2019. Disponível em: http://www.ufvjm.edu.br/universidade/historia.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT. Acessado em: 21 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Auditorias**. Relatório de Gestão 2018. Diamantina: UFVJM. 2019. Disponível em: <http://portal.ufvjm.edu.br/page/acesso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-2018/view>. Acessado em: 08 nov. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Cursos**. Campus Diamantina: UFVJM. 2019. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/>. Acessado em: 21 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Biblioteca Central**: 1. Pavimento. Diamantina: UFVJM, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Biblioteca Central**: 2. Pavimento. Diamantina: UFVJM, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Biblioteca Central**: 3. Pavimento. Diamantina: UFVJM, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Relatório Pergamum**: circulação de materiais. Diamantina: UFVJM, 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Relatório de gestão**. Diamantina: UFVJM, 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. Resolução nº. 23 CONSEPE, de 15 de outubro de 2010. Regulamenta a Política de Funcionamento do Repositório Institucional da UFVJM. Diamantina: UFVJM, 2010. Disponível em: <http://acervo.ufvjm.edu.br/jspui/resolucao.pdf>. Acesso em 21 de abr. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. Sistema de Bibliotecas. **Manual de normalização**: monografias, dissertações e teses. 3. ed. Diamantina: UFVJM, 2019. Disponível em: http://acervo.ufvjm.edu.br/jspui/bitstream/1/936/15/manual_normalizacao_2019.pdf. Acesso em 20 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. Sistema de Bibliotecas. **Sisbi em números**. Diamantina: UFVJM, 2017. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/biblioteca/sisbinumeros.html>. Acesso em 10 fev. 2020.

VALENCIA, Maria Cristina Palhares; MAGALHÃES, Michelle Cristina. Biblioterapia: síntese das modalidades terapêuticas utilizadas pelo profissional. [s. l.] **Biblos**, v. 29, n. 1, 2015.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

YIN, Robert K. **Estudo de caso** planejamento e métodos. 5. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. E-book.

ZABALZA, Miguel A. **O ensino universitário: seu cenário e seus protagonistas**. Tradução: Ernani Rosa. Porto Alegre: Artemed, 2004.

ANEXO I

ROTEIRO DO GRUPO FOCAL

As perguntas que serão levantadas serão para conhecer a opinião de vocês sobre a Biblioteca Central do Campus JK. O intuito dessa pesquisa é compreender a visão dos usuários sobre a biblioteca para que sejam estudadas melhorias para melhor atender a comunidade acadêmica.

Grupo focal:

1. Momento de aquecimento: aproximadamente 15m. Apresentação dos participantes.

2. Introdução do tema: apresentação da pesquisa e dos objetivos.

3. Desenvolvimento do tema: questões norteadoras da discussão:

- a) Qual a percepção de vocês sobre a Biblioteca Central?
- b) Vocês frequentam esta biblioteca com regularidade?
- c) Vocês se sentem acolhidos na Biblioteca Central?
- d) Do que vocês mais gostam na Biblioteca Central?
- e) Quais são as razões que levam vocês a procurar a Biblioteca Central?
- f) Na percepção de vocês, quais seriam as razões pelas quais alguns colegas de vocês não utilizam a Biblioteca Central?
- g) Do que vocês não gostam na biblioteca central?
- h) Vocês gostariam de passar mais tempo na Biblioteca Central? O que dificulta?

i) Na opinião de vocês, o que poderia tornar a biblioteca mais atraente para público acadêmico?

j) Em algum momento do seu curso, algum professor incentivou que sua turma frequentasse a Biblioteca Central? Você acha que isso motiva/motivaria a frequentar essa biblioteca?

k) Se puder ter acesso tanto a livros em papel quanto a livros virtuais, com qual você preferiria estudar?

l) Na opinião de vocês a Biblioteca Central é um ambiente de estudos adequado?

m) a biblioteca seria um local adequado para ler livros em formato digital? Ou vocês compreendem que este espaço seria apenas para leitura e empréstimo de livros físicos?

n) Vocês costumavam frequentar bibliotecas antes de entrar para a UFVJM?

o) vocês teriam mais considerações ou comentários sobre o que discutimos hoje?

4. Fechamento: conclusão do assunto e agradecimento. Coleta de e-mails daqueles que quiserem os resultados da pesquisa.

5. Lanche

ANEXO II

Jullyele Hubner Costa

A BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS JK NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS: relatório técnico

Relatório técnico apresentado ao programa de Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Ciências Humanas, da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.

Orientador: Professor Dr. Heron Laiber Bonadiman

Diamantina

2020

RESUMO

A inauguração da Biblioteca Central (BC) do Campus JK possibilitou o atendimento a um grande número de usuários, com espaço amplo, ambientes de estudo diversificado, acervo abrangente e vários serviços disponíveis à comunidade acadêmica. O objetivo da pesquisa foi coletar apontamentos e compreender a utilização da BC, considerando-se os recursos por ela disponibilizados, na perspectiva dos usuários. Foi realizado um estudo exploratório, no qual a Biblioteca Central foi colocada sob análise, tendo em vista sua estrutura, seu espaço físico, quantidade de obras, empréstimos, espaço de estudo, entre outros recursos materiais e serviços. Nesse estudo foi realizado um grupo focal, com a participação de discentes de diferentes cursos de graduação, no qual os dados foram analisados qualitativamente. A pesquisa caracterizou a BC, a partir da descrição de seu espaço, serviços e recursos destinados a seus usuários. Os participantes consideraram como fatores positivos na BC, o acervo, os ambientes de estudo diversificados, os computadores e a equipe de profissionais. A pesquisa evidenciou o desconhecimento de alguns serviços. Os participantes sugeriram alternativas para melhorias do ambiente de estudo e de utilização dos serviços, como melhor divulgação do acervo virtual, das Visitas Guiadas, adequação do isolamento acústico e do acervo.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Biblioteca universitária. Estudantes universitários.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	94
1.2 Objetivos.....	94
1.2.1 Objetivo geral.....	94
1.2.2 Objetivos específicos	94
1.3 Justificativa	95
2 A BIBLIOTECA E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	96
3 METODOLOGIA.....	98
4 A BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS JK.....	99
5 A BIBLIOTECA CENTRAL NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS	100
6 CONCLUSÃO.....	102
REFERENCIAS	103

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Central (BC) do Campus JK possui atualmente um acervo físico e virtual que compreende todas as áreas de conhecimento dos cursos da UFVJM e variedade de serviços disponíveis aos seus usuários, conforme se constata na página do Sistema de Bibliotecas (Sisbi). Tais serviços visam apoiar os indivíduos na busca da informação e orientar a execução de trabalhos científicos.

O presente estudo visa compreender melhor o público da Biblioteca Central (BC) da UFVJM, assim como os potenciais usuários, para entender suas dificuldades e sua relação para com a biblioteca, enquanto instituição de apoio à educação superior, para buscar meios de atrair o público e para que sejam estudadas maneiras de socializar o conhecimento.

Mediante essas colocações, tem-se o seguinte questionamento: ***Quais as alternativas a serem apontadas para que os usuários utilizem melhor os serviços disponibilizados pela Biblioteca Central do Campus JK, como forma de auxílio para o acesso e uso da informação?***

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Refletir sobre alternativas para melhor utilização da Biblioteca Central do Campus JK pelos usuários.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Apresentar um breve histórico das bibliotecas dos campi da UFVJM localizados em Diamantina.
- ✓ Descrever a estrutura e o funcionamento da Biblioteca Central do Campus JK da UFVJM.
- ✓ Avaliar a utilização da biblioteca pelos usuários.
- ✓ Compreender a relação entre os usuários e a biblioteca

1.3 Justificativa

A Biblioteca Central do Campus JK é jovem, como a própria UFVJM. Hoje a UFVJM possui campi em quatro municípios, e no Campus de Diamantina oferece 27 cursos de graduação, conforme as informações contidas no site da UFVJM.

Para que propostas de melhorias sejam formuladas, no âmbito da biblioteca, é preciso levar em conta os indivíduos, os meios, os instrumentos e os recursos, para que o acesso à informação seja de fato viável. Enquanto parte de uma instituição jovem, a BC/Campus JK da UFVJM pode se beneficiar do conhecimento acerca dos seus usuários, colocando-os no foco do estudo sobre sua utilização. Além disso, até o presente, não há na literatura estudos voltados para o público usuário da BC/Campus JK, com o intuito de conhecê-los melhor.

2 A BIBLIOTECA E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

As bibliotecas surgiram da necessidade de agrupar conhecimento registrado em diferentes sociedades. A palavra biblioteca vem do grego *bibliothéke* e do latim *biblioteca*, derivada dos radicais gregos *biblio* e *teca* que significam livro e coleção ou depósito (CUNHA, 1997). A invenção da prensa, em 1452, por Guttenberg facilitou a divulgação do conhecimento e tornou seu acesso mais democrático (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

O acervo do Estado e da Igreja era vasto, porém se manteve restrito até o século XVII, quando foi criada a primeira fundação de bibliotecas públicas. Foram abertas as portas desses grandes centros de conhecimento para que a maioria pudesse acessá-los, e não só os nobres (LE GOFF, 1984).

Conforme Araújo e Oliveira (2005), as primeiras bibliotecas criadas no Brasil foram da Companhia de Jesus, fundada em 1549 pela ordem dos Jesuítas, e surgiram no contexto educativo que tinha como objetivo catequizar índios e colonos. Com o passar do tempo o sistema educacional brasileiro foi se desenvolvendo, foram criadas novas agências de fomento e universidades.

Atualmente as bibliotecas abarcam acervos compostos de diferentes tipos de documento e suportes, como livros, dissertações, teses, DVDs e e-books. Seu objetivo é propiciar a formação, consulta e recreação de um público e sua tipologia varia conforme sua finalidade. As bibliotecas possuem setores com funções distintas, como o setor Administrativo, Processamento Técnico, Setor de Referência e Circulação de Materiais.

A atuação nas bibliotecas deve estar em conformidade com as necessidades do público que atende e para isso é importante o olhar para o contexto cultural de uma determinada sociedade. As práticas culturais da busca de informação são resultantes do contexto em que o indivíduo está inserido.

O contexto cultural dos indivíduos é importante em um estudo de usuários, onde são observadas os meios e motivações da busca da informação. Na sociedade pós-moderna, onde as tecnologias aceleram as transformações sociais, as Tecnologias Digitais de Comunicação (TDICs) são recursos importantes na busca e uso da informação.

Temos, no entanto que levar em consideração que tais meios ainda não são acessíveis a uma parcela considerável, da população, conforme o estudo do PNAD Contínua TIC 2018. Além disso, a heterogeneidade da população universitária implica na necessidade de um olhar atento para as diferentes necessidades, nas quais devem ser consideradas as diferenças

entre as gerações e a relação com as TDICs, ampliação da população universitária e os estudantes de camadas populares.

Nesse sentido é importante que a biblioteca universitária seja um ponto de inclusão, de possibilidades de letramento informacional e um espaço social de trocas de experiências. A biblioteca é um setor importante para os estudantes de maneira geral, e para os estudantes de camadas populares pode ser um importante fator de atenuação de suas vulnerabilidades. Para isso citamos o menor custo com xerox ou compras de livros e disponibilizando internet e computadores para a realização de buscas de informação e elaboração de trabalhos.

3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada foi classificada descritiva e exploratória. Configura como exploratória devido a inexistência de estudos de usuários anteriores, da nova sede da Biblioteca Central do Campus JK, conforme buscas em diferentes bases de dados científicas. Seu caráter descritivo se justifica por se propor a descrever a estrutura física e os serviços da BC. Foi realizado um grupo focal, com 6 alunos de graduação, no qual os usuários relataram os fatores que os motivam a frequentar a BC, além de sua percepção dos recursos a eles disponibilizados. Os dados colhidos foram categorizados e posteriormente foram analisados qualitativamente.

4 A BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS JK

A Biblioteca Central do Campus JK é fruto da criação da UFVJM e o início da sua história foi com a Biblioteca do Campus I. Com uma longa trajetória que acompanhou o crescimento e transformações que tiveram como ponto de partida a Faculdade de Odontologia de Diamantina e culminaram na UFVJM, criada em 2005.

A Biblioteca do Campus I era utilizada por estudantes da UFVJM e pela comunidade externa. Seu acervo, em fase mais recente, visava atender principalmente ao curso de Odontologia, mas parte das obras dessa biblioteca eram de títulos gerais da área da saúde e por isso era também utilizado por estudantes de vários cursos dessa área. Possuía ambiente de estudos variados que era também um importante ponto de apoio para a comunidade externa. Foi determinado o fechamento dessa biblioteca em janeiro de 2020.

Em razão do aumento da oferta de cursos e de estudantes foi criado o Campus JK, para onde foram transferidos o acervo dos cursos que passaram a funcionar na nova sede. A biblioteca teve mudança para o novo prédio no ano de 2016.

A BC abriga o acervo de todos os cursos da UFVJM e é um dos prédios mais novos do Campus JK. O prédio possui três andares e está localizado em uma região central do campus. Os ambientes de estudo são diversificados compostos de cantinhos de leitura, cabines de estudo em grupo e individuais. A BC disponibiliza para seus usuários computadores para pesquisa e elaboração de trabalho, acervo de livros em papel e e-books. Os serviços disponibilizados para o público, são presenciais como treinamentos, empréstimos e devoluções. E virtuais, como a elaboração de ficha catalográfica, comutação bibliográfica, solução de dúvidas e disponibiliza acesso *online* ao acervo digital.

5 A BIBLIOTECA CENTRAL NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

Foi realizado um Grupo Focal reunido em dezembro de 2019. Com a colaboração de um colega o grupo foi conduzido a opinar sobre os serviços disponíveis, o ambiente físico, o atendimento que recebem e ideias de melhorias do espaço e serviços. Conforme a codificação de categorias, proposta por Barbour (2011), os dados foram agrupados, possibilitando assim melhor organização das ideias debatidas. Posteriormente as falas dos participantes foram analisadas.

Os participantes afirmaram que se sentem acolhidos na BC e apontaram os fatores positivos como o atendimento que recebem, os cantinhos de leitura, o acervo, os computadores e o ambiente silencioso para estudarem individualmente. A estrutura da BC se mostra ainda mais importante para os estudantes de camadas populares, por disponibilizar recursos que minimizam sua condição vulnerável, conforme Lopez e Sampaio (2011).

Para o grupo analisado algumas melhorias tornariam a BC mais atraente para o público acadêmico. Um dos principais pontos apontados pelos discentes foi a necessidade de adequação acústica, devido ao ruído provocado no ambiente quando acontece a reunião de pessoas para o estudo.

Além da necessidade de isolamento acústico é perceptível a necessidade de adequação térmica do prédio, que faz com que a biblioteca seja menos frequentada nos dias mais frios. Os estudantes ainda sugeriram como melhorias a implementação de atividades para os momentos de pausas nos estudos, entre outras sugestões que seguem :

- ✓ jogo de xadrez, que por ser utilizado de maneira silenciosa e por ser uma atividade diferente dos estudos habituais, é considerado relaxante e prazeroso;
- ✓ revistas em quadrinhos e outras obras com recursos visuais;
- ✓ utilização do jardim de inverno como um espaço de estudo e leitura recreativa;
- ✓ isolamento acústico;
- ✓ indicação de obras que poderiam auxiliar nos estudos, preparando para estudos mais aprofundados, tais como os livros de pré-cálculo;
- ✓ cartazes sobre os atendimentos psicológicos e assistência estudantil;
- ✓ cartazes com dicas de utilização da biblioteca;
- ✓ visitas guiadas juntamente com professores;
- ✓ ampliação do período de atendimento;
- ✓ mais divulgação sobre os serviços oferecidos e
- ✓ mais divulgação da biblioteca digital.

Algumas das sugestões já são praticadas pela BC e seria necessário a divulgação desses serviços para melhor conhecimento pela comunidade acadêmica, tais como as Visitas Guiadas que são destinadas à comunidade externa e aos calouros. Os estudantes apontaram a indicação dos professores em bibliografias de suas disciplinas como importante para a utilização do acervo digital, o que requer maior divulgação desse recurso para os docentes.

6 CONCLUSÃO

A partir da acumulação dos registros do conhecimento foram criadas as bibliotecas. Essas instituições tem a função de preservação, organização e disseminação do conhecimento. O acervo de uma biblioteca visa atender ao seu público de usuários e podem ser compostos de documentos em diferentes suportes.

Para compreender aos seus usuários é necessário se considerar os fatores socioeconômicos desses sujeitos. A modernidade tardia é marcada por grandes transformações, nas quais as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação funcionam como catalizadores, ao possibilitar o acesso remoto à informação.

Desse contexto surgem os usuários da biblioteca universitária, constituído de um público heterogêneo, com diferentes faixas etárias e contextos sociais e que possuem diferentes afinidade com as TDICs.

Na perspectiva dos usuários, a BC é um local valorizado para a realização dos estudos, onde os ambientes de estudos e os recursos disponibilizados são vistos e reconhecidos como maneiras de atender às suas necessidades. A apresentação da biblioteca para as turmas de calouros, com posterior aprofundamento no conhecimento de seus serviços, torna-se importante para o processo de afiliação estudantil.

O acervo físico da BC possui variedade, no entanto necessita de adequações de quantidade de exemplares e atualização, enquanto o acervo digital possui potencial de uso, com estudantes inseridos no mundo digital ou que necessitam se ambientar com essa realidade. O acervo digital pode ser melhor aproveitado pelos estudantes a partir de maior divulgação para os docentes, com o objetivo de engajamento dos mesmos. Seria desejável a indicação de obras que preparassem para um conhecimento mais aprofundado. Por fim, foram apontadas como um fator importante alternativas de lazer, na BC, para os momentos de pausa nos estudos.

REFERENCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Informação e Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 22, n. 1, 2012. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/0>. Acesso: 11 dez. 2018.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. *In.*: OLIVEIRA, Marlene de.; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; ANDRADE, Maria Eugênia Albino.; CENDÓN, Beatriz Valadares; MOTA, Francisca Rosalina Leite. **Ciência da informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Ed da UFMG, 2005.

ARAÚJO, Walqueline Silva; LOUREIRO, José Mauro Matheus; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo. Bibliotecas, usuários e tecnologias info-comunicacionais: perspectivas e transformações. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 65-77, 2014. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/12016/8959>. Acesso em: 12 dez. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2018.

BAUMAN, Zygmunt. **A cultura no mundo líquido moderno**. 1. ed. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2013.

BARBOUR, Rosaline. **Grupos focais**. Porto Alegre: ArtMed, 2011. E-book.

BEZERRA, Benedito Gomes . Do manuscrito ao livro impresso: investigando o suporte. *In*: PG Letras 30 Anos, 2006, Recife. *Anais do PG Letras 30 Anos*, p. 381-396, 2006.

BIBLIOTECA NACIONAL. **Sobre a BN**. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/apresentacao>. Acesso em 2019.

BREAKS, Michael. Building the hybrid library: a review of UK activities. **Learned publishing**, [s. l.], v. 15, n. 2, p. 99-107, 2002. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1087/09531510252848854>. Acesso em 18 nov. 2019.

BUCKLAND, Michael. Information as a thing. **Journal of the American Society of Information Science**, [s. l.], v.42, n. 05, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo

Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 06 ago. 2018.

CARIBE, Rita de Cássia do Vale. A biblioteca especializada e o seu papel na comunicação científica para o público leigo. **Revista Ibero-Americana de Ciencia da Informação**: Brasília, v. 10, n. 1 p. 185 -203, jan. 2017. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2511>. Acesso em 20 set. 2018.

CARNEIRO, Ava da Silva Carvalho; SAMPAIO, Maria Rocha Sampaio. Estudantes de origem popular e afiliação institucional. In: SAMPAIO, Sônia. (Org.). **Observatório da vida estudantil: primeiros estudos**. Salvador: Edufba, 2011, p. 53-69. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/n656x/pdf/sampaio-9788523212117-04.pdf>. Acesso em nov. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2014.

COSTA, Maria Eugênia Belczak. Grupo focal. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

COULON, Alain. O ofício de estudante: a entrada na vida universitária. Tradução de Ana Maria F. Teixeira. **Educação e Pesquisa**, v. 43, n. 4, p. 1239-1250, 2017. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ep/article/view/141109>. Acessado em: 21 nov. 2019.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997.

CUNHA, Murilo Bastos da.; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. E-book.

DEMO, Pedro. Inclusão Digital: cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n.1, p. 36-39, 2005. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1504>. Acesso em 15 de maio 2020.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. **O Carro-biblioteca da ECI/UFMG**. Belo Horizonte: Rona Editora, 2012.

FERNANDES, Antônio Carlos; CONCEIÇÃO, Wander José. **Caminhos do desenvolvimento: síntese histórica da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (1953 - 2005)**. 1. ed. Diamantina, MG: UFVJM, 2005.

FIGUEIREDO, Wanderléia Lopes Libório. Cursos e percursos da biblioteca da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. In: **Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 20., 2018. Salvador. Anais[...]. Salvador: Sistema Universitário de Bibliotecas, 2018. 2 v. Tema: O Futuro da Biblioteca Universitária na perspectiva do Ensino, Inovação, Criação, Pesquisa e Extensão.**

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; LACRUZ, Maria Del Carmen Agustín; DIAZ, Raquel Gómez. A situação atual da indexação nas tarefas bibliotecárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, p. 94-109, 2012.

GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: ArtMed, 2011. E-book.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

GOMES, Marcos Aurelio. Entrecruzamento dos estudos geracionais e a formação de usuários. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 3, p. 32-52, 2017. Disponível em: <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4656/465653115003/7>. Acesso em: 09 dez. 2018.

GOMES, Marcos Aurélio; DUMONT, Lígia Maria Moreira. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das universidades federais**: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e Universidade Federal de Minas Gerais. 2016. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-AE7G9N>. Acesso em: 03 jul. 2019.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 12. ed. Rio de Janeiro, RJ: Lamparina, 2015.

HAMMED (Espírito). **Os prazeres da alma**: uma reflexão sobre os potenciais humanos. Psicografado por Francisco do Espírito Santo Neto. Catanduva: Boa Nova, 2003.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: McGraw-Hill; Penso, 2013. E-book.

IFLA; UNESCO. **Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**: 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>. Acesso em 17 jan. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD Contínua TIC 2018**: Internet chega a 79,1% dos domicílios do país. Brasília: IBGE. 29 abr. 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/27515-pnad-continua-tic-2018-internet-chega-a-79-1-dos-domicilios-do-pais>. Acesso em: 15 maio 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Censo da Educação Superior 2018**. Brasília, 2019. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacaosuperior/censo_superior/documentos/2019/censo_da_educacao_superior_2018-notas_estatisticas.pdf. Acesso em 07 nov. 2019.

JABR, Ferris. Why the brain prefers paper. **Scientific American**, v. 309, n. 5, p. 48-53, 2013. Disponível em: <http://web-b-ebshost.ez36.periodicos.capes.gov.br/ehost/detail/detail?vid=1&sid=8dd60316-67d7-4404-9ffe-4d69442e5d18%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9cHQtYnI0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=91442503&db=aph>. Acessado em 20 maio 2020.

LACERDA, Wania Maria Guimarães. Estudantes de camadas populares e a afiliação à universidade pública. Viçosa: **Revista Eletrônica de Educação**, v. 13, n. 2, p. 572-587, 2019.

LARAIA, Roque de Barros. **Cultura: um conceito antropológico**. 24. ed. Rio de Janeiro, RJ: Jorge Zahar, 2009.

LE GOFF, Jacques. Memória e história. In: **ENCICLOPÉDIA EINAUDI**. Lisboa: Imprensa Nacional/Casa da Moeda, v. 1, 1984. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2897806/mod_resource/content/1/Pomian%20%281984b%29.pdf. Acesso em 15 mar. 2020.

LEITE, Isabel Pereira. E, no entanto, eles falam...: memória, identidade e alteridade. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, p. 157-168, 2018. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasab/article/view/5083/4909>. Acesso em 15 abr. 2020.

LOPEZ, Fábio Nieto ; SAMPAIO, Sônia M. Rocha . Questões Contemporâneas no Cotidiano da Universidade: algumas implicações temporais. In: Sônia Maria Rocha Sampaio. (org.). **Observatório da Vida Estudantil: primeiros estudos**. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 71-91.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 3. Rio de Janeiro Atlas, 2016.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil; BEHR, Ariel. Gestão em bibliotecas. **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, p. 57-76, 2014.

MILANESI, Luis. **O que é biblioteca?**. 10. ed. São Paulo, SP: Brasiliense, 1995.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2002.

OLIVEIRA, Antonio Jose Barbosa de; CRANCHI, Daniela Carvalho. O papel da Biblioteca Universitária como espaço de afiliação estudantil e o Bibliotecário como Educador e Agente Inclusivo. Paraíba. **Informação & Sociedade**, v. 27, n. 2, 2017. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/09/pdf_19b32a6dcd_0000026879.pdf . Acesso em: 05 maio 2020.

PORTES, Écion Antônio; Sousa, Letícia Pereira de. O nó da questão: a permanência de jovens dos meios populares no ensino superior. In: SANTOS, Georgina Gonçalves dos; SAMPAIO, Sônia Maria Rocha (orgs.). **Observatório da vida estudantil: primeiros estudos**. Salvador: Edufba, 2013. p. 59-79.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. Chicago, 2017. Disponível em: http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf. Acesso em: 18 nov. 2019.

REMORINI, Silvana Laiz. Acústica arquitetônica. Porto Alegre: SAGAH, 2018. E-book.

ROCA, Glòria Durban. **Biblioteca escolar hoje** recurso estratégico para a escola. Porto Alegre: ArtMed, 2012. E-book.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; GANDRA, Tatiane Krempser. Práticas informacionais: elementos constituintes. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 566-595,

maio/ago. 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28857>. Assesso em: 08 dez. 2018.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; LOURENÇO, Cíntia de Azevedo. **O Carro-biblioteca da ECI/UFGM**: 38 anos. Belo Horizonte, MG: Rona, 2012.

SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Biblioteca: uma trajetória. *In.*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA, 3., 2005, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos** [...]. Rio de Janeiro: [S.I.], 2005. Disponível em: <http://br.geocities.com/csouza952/producaointelectual.htm>. Acesso em: 16 fev. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Histórico**. UFVJM: 65 anos de tradição em ensino, 13 anos de universidade. Diamantina: UFVJM. 2019. Disponível em: http://www.ufvjm.edu.br/universidade/historia.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT. Acessado em: 21 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Auditorias**. Relatório de Gestão 2018. Diamantina: UFVJM. 2019. Disponível em: <http://portal.ufvjm.edu.br/page/acesso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-2018/view>. Acessado em: 08 nov. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Cursos**. Campus Diamantina: UFVJM. 2019. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/>. Acessado em: 21 fev. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Biblioteca Central**: 1. Pavimento. Diamantina: UFVJM, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Biblioteca Central**: 2. Pavimento. Diamantina: UFVJM, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Biblioteca Central**: 3. Pavimento. Diamantina: UFVJM, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Relatório Pergamum**: circulação de materiais. Diamantina: UFVJM, 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Relatório de gestão**. Diamantina: UFVJM, 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. Sistema de Bibliotecas. **Manual de normalização**: monografias, dissertações e teses. 3. ed. Diamantina: UFVJM, 2019. Disponível em: http://acervo.ufvjm.edu.br/jspui/bitstream/1/936/15/manual_normalizacao_2019.pdf. Acesso em 20 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. Sistema de Bibliotecas. **Sisbi em números**. Diamantina: UFVJM, 2017. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/biblioteca/sisbinumeros.html>. Acesso em 10 fev. 2020.

VALENCIA, Maria Cristina Palhares; MAGALHÃES, Michelle Cristina. Biblioterapia: síntese das modalidades terapêuticas utilizadas pelo profissional. [s. l.] **Biblos**, v. 29, n. 1, 2015.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

YIN, Robert K. **Estudo de caso** planejamento e métodos. 5. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. E-book.

ZABALZA, Miguel A. **O ensino universitário: seu cenário e seus protagonistas**. Tradução: Ernani Rosa. Porto Alegre: Artemed, 2004.